

计划和预算委员会

第二十五届会议

2016年8月29日至9月2日，日内瓦

外聘审计员的报告

秘书处编拟

1. 本文件由以下部分组成：

- (i) 独立审计员的报告，其中载有外聘审计员关于世界知识产权组织（WIPO）2015年12月31日截止的年度财务报表的意见；
- (ii) 外聘审计员向WIPO成员国大会第五十六届会议提交的2015财政年度的报告（亦称“详细报告”）。该报告载有外聘审计员在2015/16年度开展的三次审计所产生的建议；
- (iii) WIPO秘书处对外聘审计员建议的答复；
- (iv) 总干事签字的WIPO内部控制说明。

2. 提议决定段落措词如下。

3. 计划和预算委员会建议大会和WIPO成员国的其他大会注意外聘审计员的报告（文件WO/PBC/25/4）。

[后接外聘审计员的报告]

独立审计员的报告

呈 交

世界知识产权组织大会

关于财务报表的报告

我们已审计了附具的世界知识产权组织（WIPO）财务报表，包括截至 2015 年 12 月 31 日的财务状况表、2015 年度的财务执行情况表、2015 年 12 月 31 日截止的财政年度的净资产变动表、现金流量表、预算和实际金额对比表以及财务报表附注。

管理层对财务报表担负的责任

如财务报表附注所述，这些财务报表及附具的附表和附注是按照国际公共部门会计标准（IPSAS）在权责发生制会计的基础上编制的。管理层有责任编制并公正呈现这些财务报表。这一责任包括(a)设计、落实并维持与编制并公正呈现没有重大误报（不论是出于欺诈或错误）的财务报表相关的内部控制；(b)选择并适用适当的会计政策；以及(c)根据各种情况作出合理的会计概算。

审计员的责任

我们的责任是在审计的基础上对这些财务报表作出意见。我们按照国际审计标准进行了审计。这些标准要求我们遵守道德操守规定、规划并实施审计以合理确定财务报表无重大误报。

审计涉及履行程序以获取财务报表中金额和披露信息方面的审计证据。选取的程序取决于审计员的判断，包括评估财务报表中无论是出于欺诈或失误造成的重大误报的风险。在进行风险评估时，审计员审议了受审计机构与编制和公正呈现财务报表相关的内部控制，目的是设计适合具体情况的审计程序，而不是要对受审计机构内部控制的有效性作出意见。审计还包括评价所用会计政策的适当性和管理层所作会计概算的合理性，并评价财务报表的整体呈现情况。

我们相信我们所获得的审计证据为作出审计意见提供了充分和恰当的基础。

意 见

我们认为，这些财务报表依照 IPSAS，在所有重大方面公正地呈现了世界知识产权组织截至 2015 年 12 月 31 日的财务状况以及在 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间的财务执行情况和现金流流动。

关于其他法律和规章制度要求的报告

此外，我们认为，我们注意到的或我们作为审计的组成部分进行测试的世界知识产权组织的交易在所有重大方面均符合《WIPO 财务条例与细则》。

根据《财务条例与细则》条例 8.10，我们还发布了对世界知识产权组织进行审计的详细报告。

印度主计长兼审计长

外聘审计员

沙希·康德·夏尔马（签字）

印度新德里

2016 年 7 月 4 日



印度主计长兼审计长
办公室

我们的审计通过建设性建议，旨在向世界知识产权组织管理层提供独立保证和增值

向世界知识产权组织大会

第五十六届系列会议提交的

2015 财政年度

外聘审计员报告

欲了解进一步信息，请联系：

Mr. K. S. Subramanian

**Director General (International
Relations)**

O/o the Comptroller and Auditor
General of India

9, Deen Dayal Upadhyay Marg

New Delhi, India - 110124

电子邮件: subramanianKS@cag.gov.in

内容提要

1. 本报告介绍了印度财政厅长兼总审计长对世界知识产权组织（WIPO）2015 财政年度进行审计的重要结果。审计工作包括对 WIPO 财务报表、WIPO 的“仲裁与调解中心”（AMC）以及 WIPO 差旅和研究金的审计工作。
2. 依据我们的审计，我认为 2015 年 12 月 31 日截止的财政期间的财务报表在所有重大方面公允地反映了 WIPO 截至 2015 年 12 月 31 日的财务状况以及从 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日期间的财务执行情况。据此，我们对 2015 年 12 月 31 日截止的财政期间的 WIPO 财务报表作出了无保留审计意见。

财务管理

3. 2015 年的盈余为 3,327 万瑞郎，比 2014 年的盈余减少了 10.02%。专利合作条约（PCT）联盟在 2015 年的盈余中拥有 77.66% 的权重（在 2014 年为 106%）。因此，WIPO 的盈余/赤字主要受 PCT 业绩的盈余/赤字影响。
4. WIPO 的总收入增长了 3.18%，从 2014 年 3.7018 亿瑞郎增至 2015 年的 3.8194 亿瑞郎。2015 年期间最大收入来源是 PCT 体系收费，占总收入的 72.1%。与 2014 年相比，来自 PCT 体系收费的收入在 2015 年减少了 1.14%。
5. 2015 年，WIPO 的支出为 3.4867 亿瑞郎，和 2014 年的 3.3321 亿瑞郎总支出相比，增长了 4.64%。本组织在 2015 年的最大支出是 2.1627 亿瑞郎的人事费用，占总支出的 62.03%，与 2014 年的人事费用相比在绝对数额上保持稳定。
6. 净资产从 2014 年底的 2.4579 亿瑞郎增长到 2015 年底的 2.7906 亿瑞郎。

财务问题

7. 根据 WIPO 关于收入确认的会计政策，因 PCT 体系下的申请收费而产生的外汇交易收入在专利公布之日确认。我们注意到在 2015 年期间，WIPO 收到了 470 万瑞士法郎的支付调整并将其计入 2015 年 PCT 体系的申请收费，但该笔费用所对应的 PCT 申请的提交年度则早至 2004 年。我们认为，如果有一个详细的机制能够使每个报告年度内的 PCT 国际申请收费收入与基于该年度公布的 PCT 申请而获得的数据保持一致，就应该能够正确描述 2010 年（即 WIPO 开始采用国际公共部门会计标准的年度）及之后年度财务报表中的 PCT 收费。WIPO 不妨设计一个详细的机制，确保在任何报告年度内的 PCT 国际申请收费收入与基于该年度公布的专利合作条约申请而获得的数据保持一致。
8. 我们注意到目前并未建立正式制度对不动产、厂房与设备公允价值进行年度评估，以确定是否存在波动并确保账面价值与公允价值不会存在重大差额。WIPO 不妨建立正式的适用指标与标准，用以衡量每年对不动产、厂房与设备进行重估价的必要性。
9. 我们注意到有总账面价值达 1,031 万瑞士法郎的已全额折旧资产仍处于使用状态下。上述资产的使用意味着它们对本组织能够产生经济价值且有些资产的使用寿命可能被显著低估。WIPO 可重新评估资产使用寿命，以实现对其使用寿命的公允列报和合理估计。

仲裁与调解中心

10. 对 2012-2013 至 2016-2017 的两年期“成果框架”的审核显示，在某些类别下，尽管目标实现情况一直大大超过预期目标，对后续年度的此类目标并无适当修订，因此有必要强化机制以确定切实可行的绩效指标目标。

11. 在提高其全球产品与服务的使用与需求、为 WIPO 的财务可持续性作出贡献方面，仲裁与调解中心未能完全实现中期战略规划下规定的所有三项成果指标。仲裁与调解中心不妨采取更积极主动的做法，通过更具吸引力和成本效益的工作，使 WIPO 的替代性争议解决服务成为用户的首选系统。这些工作包括通过宣传突出其优势，定期实施调查获取客户对其服务的反馈，以及定期集中分析客户提供的建议/反馈。

12. 我们认为目前的专家选用体系妨碍仲裁与调解中心从更广泛领域选用中立者。仲裁与调解中心不妨考虑构建一个更透明、宣传更广泛的政策，规定将中立者纳入 WIPO 名单的流程与标准。

13. 虽然我们理解在实际工作中，某些规则中无法预见的延迟可能是难以避免的，我们建议仲裁与调解中心不妨强化其监测机制，减少向客户提供域名争议处理服务所需的时间。

14. 仲裁与调解中心未制定业务连续性计划。仲裁与调解中心不妨制定业务连续性计划及业务影响分析，以显示在某一个关键流程失败的情况下可采用的替代性安排与备用计划。

差旅和研究金

15. 在出差、回籍假旅行、教育补助金差旅（EGT）、任命与离职回国旅行等方面，我们观察到一些违反《工作人员条例与细则》（SRR）、《办公指令》及有关指导原则的情形。这些情形包括：

- 在出票之前接受差旅日期/目的地变更的请求。
- 为回籍假返任后不足六个月就离职回国的工作人员提供往返票。
- 认可教育补助金差旅，尽管工作人员子女并未与工作人员在工作地点停留至规定的最低七个工作日。
- 为仅符合单程票报销、前往工作人员工作地点的受养人提供往返机票。
- 未能在拟定旅行日期的 10 天前生成电子差旅授权申请。
- 未在旅程结束后规定时间内提交差旅报销申请。
- 允许将时间不足 9 小时的差旅从经济舱变更为商务舱。

16. 我们建议 WIPO 应继续采取有效措施遵守《工作人员条例与细则》及《办公指令》有关差旅的规定。

17. 我们注意到与旅行社之间的合同并未规定对旅行社协助订票支付交易费，并且对旅行社按照两种合同费率较高者支付。我们建议 WIPO 采取措施解决网络订票的技术问题，暂时可先协商一个最低旅行社协助订票交易费，并适当进行合同修订。

18. 我们注意到对工作人员在飞机上过夜允许提供机上每日生活津贴（DSA），而这对于任何其他联合国机构并不适用。我们建议对支付 50% DSA 的差旅政策进行审核。

引 言

审计的范围和方法

1. 经 2011 年 9 月 26 日至 10 月 5 日于日内瓦举行的世界知识产权组织（WIPO）大会第四十届会议（第 20 次例会）批准，已将 2012 年至 2017 财政年度 WIPO 的审计工作交由印度主计长兼审计长进行。审计范围符合《财务条例》条例 8.10 的规定以及这些条例附件中规定的原则。
2. 2015 财政年度的审计工作是根据我们开展的 WIPO 风险分析基础上制定的审计计划进行的。我们的工作包括：对 WIPO 财务报表的审计、对仲裁与调解中心的审计以及对差旅和研究金的审计。必要时，在专业上依赖于内部审计工作。
3. 与管理层就这些审计工作的重要结果进行了讨论，然后通过管理建议书向其转达了意见。对这些结果中更为重要的内容进行了适当汇总，将其载于本报告。

审计准则

4. 审计工作依据下列准则或规定进行：由国际会计师联合会（IFAC）公布并由联合国、联合国专门机构和国际原子能机构外聘审计团采用的国际审计准则；最高审计机关国际组织（INTOSAI）的审计准则；以及《世界知识产权组织财务条例》条例 8.10 和《财务条例》附件所载的 WIPO 审计工作的附加职责范围的规定。

财务管理

5. 我们的审计工作包括对财务报表进行审查，以确保不出现任何重大错误，且符合《国际公共部门会计标准》（IPSAS）的要求。WIPO 于 2010 年采用了 IPSAS，并于 2013 年期间采用了涉及财务单据的 IPSAS 28、29 和 30。

关于 2015 年财务报表的审计意见

6. 根据外聘审计员职责范围，我要对 2015 年 12 月 31 日截止的财务周期的财务报表发表意见。2015 年财务周期的财务报表审计结果显示，总体而言，在财务报表的准确性、完整性和有效性方面没有出现我认为的重大缺陷或错误，因此，我对 2015 年 12 月 31 日截止的财务周期的 WIPO 财务报表发表了无保留的审计意见。

重要财务指标

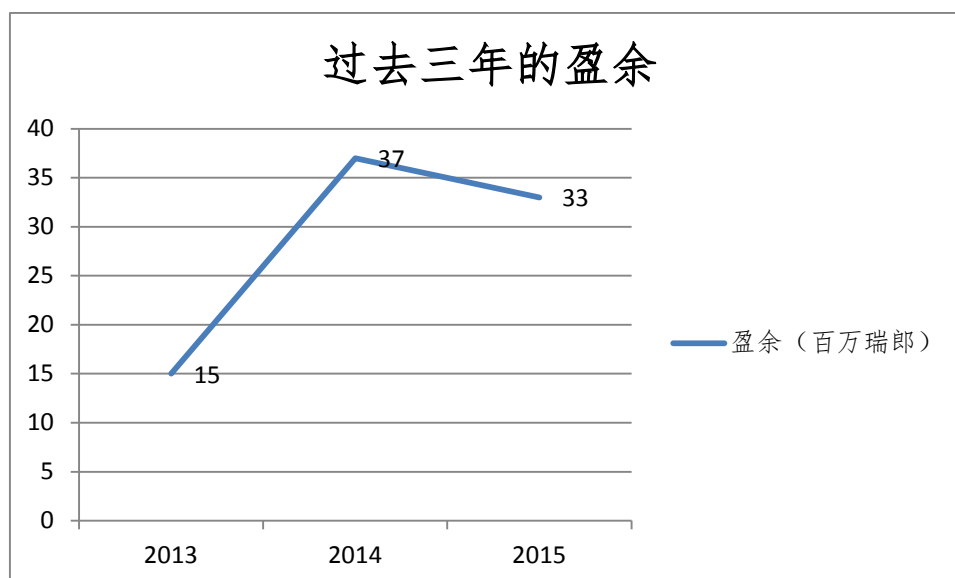
7. 值得成员国注意的关键财务指标如下：

审计结果

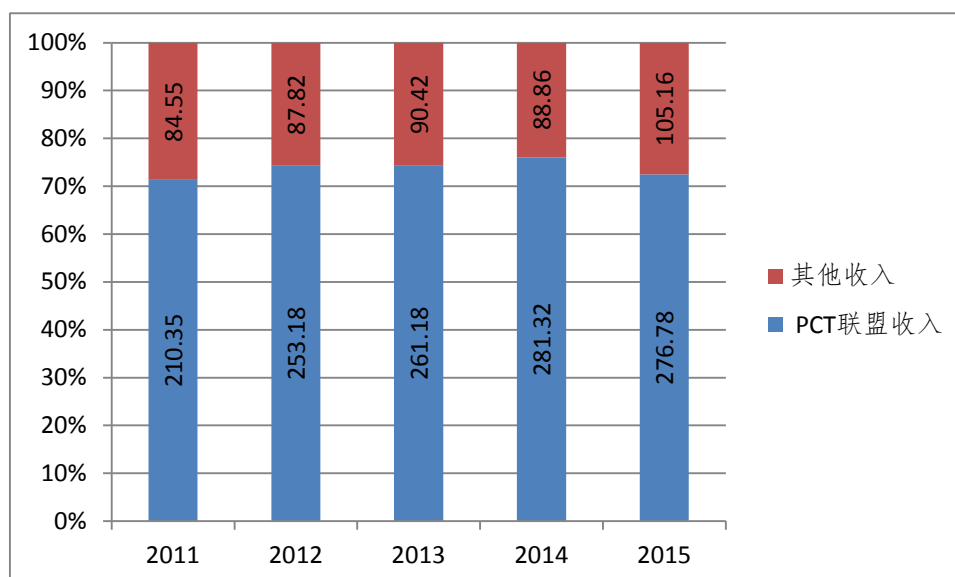
财务事项

业务盈余/赤字

8. 盈余/赤字系指 WIPO 当年收入和支出之间的差额。2015 年的盈余为 3,327 万瑞郎，比 2014 年的盈余减少 10.02%，但比 2013 年的盈余增加 119.87%。



9. 我们发现 2015 年的财务业绩比 2014 年有所下降，这主要归因于除人事费用之外的各类费用几乎都上升，最显著的是订约承办事务费用增加了 850 万瑞郎。但财务业绩比 2013 年要好，主要是因为专利合作条约（PCT）的活动，占 2015 年 WIPO 总收入的 72.1%。



分部分析

10. 不同分部¹的收入、支出以及盈余/赤字如下表所示：

（单位：千瑞郎）

2015 年						
分部	会费供资	PCT 联盟	马德里联盟	海牙联盟	里斯本联盟	特别账户
收入	18,803	276,781	71,010	5,034	1,102	9,213
支出	17,107	250,945	62,811	7,011	1,586	9,213
盈余/赤字	1,696	25,836	8,199	-1,977	-484	0
2014 年						
收入	18,817	281,318	57,285	3,927	764	8,069

¹ 分部报告以体现各联盟的格式列出，它们作为组成 WIPO 的各分部。

支出	17,560	242,133	57,330	7,322	792	8,069
盈余/赤字	1,257	39,185	-45	-3,395	-28	0
2013 年						
收入	19,277	261,181	58,456	4,531	1,308	6,858
支出	19,068	242,349	59,749	7,603	852	6,858
盈余/赤字	209	18,832	-1,293	-3,072	456	0
2012 年						
收入	18,631	253,183	54,329	3,442	390	7,021
支出	18,414	232,104	56,159	6,854	734	7,021
盈余/赤字	217	21,079	-1,830	-3,412	-344	0
2011 年						
收入	18,080	210,345	53,731	3,260	215	7,506
支出	18,954	234,316	57,838	5,981	752	7,506
盈余/赤字	-874	-23,971	-4,107	-2,721	-537	0

11. PCT 联盟的总收入在 2015 年的盈余中有 77.66% 的权重（在 2014 年为 106%）。因此，WIPO 的盈余/赤字主要受 PCT 绩效的盈余/赤字的影响。

12. 在 2015 年，支出和收入分别比 2014 年增长了 4.64% 和 3.18%，产生了 3,327 万瑞郎的盈余，比 2014 年下降了 10.02%。

收 入

13. WIPO 在 2015 年的总收入为 3.8194 亿瑞郎，比 2014 年的 3.7018 亿瑞郎的总收入增加了 1,176 万瑞郎。

14. 2015 年期间收入的最大来源是 PCT 体系收费，占 WIPO 总收入的 72.1%。2015 年的 PCT 体系收费收入比 2014 年下降了 1.14%。尽管 PCT 申请量在 2015 年继续上升，与 2014 年的 214,314 件相比，在 2015 年提出的申请总件数估计达 217,600 件，但实际公布的申请件数从 2014 年的 210,609 件下降到 2015 年的 200,928 件。

15. 马德里体系的收入是本组织的第二大收入来源，占总收入的 17.78%。马德里体系的收入比 2014 年增加了 23.25%。海牙体系 2015 年的收入比前一年增加 745,000 瑞郎。

16. 1,780 万瑞郎的摊款收入占总收入的 4.66%，而特别账户收到的 1,026 万瑞郎的自愿捐款收入占总收入的 2.68%。

支 出

17. WIPO 在 2015 年的开支为 3.4867 亿瑞郎，比 2014 年的 3.3321 亿瑞郎总支出增加了 4.64%。

18. 本组织在 2015 年的最大费用是 2.1627 亿瑞郎的人事支出，占总开支的 62.03%，体现本组织所从事的工作的性质。2015 年的人事支出与 2014 年相比在绝对数额上保持稳定。

19. 订约承办事务依然是 WIPO 在 2015 年的第二大支出，数额为 7,209 万瑞郎，占总支出的 20.68%。订约承办事务的费用比 2014 年增加了 13.37%。

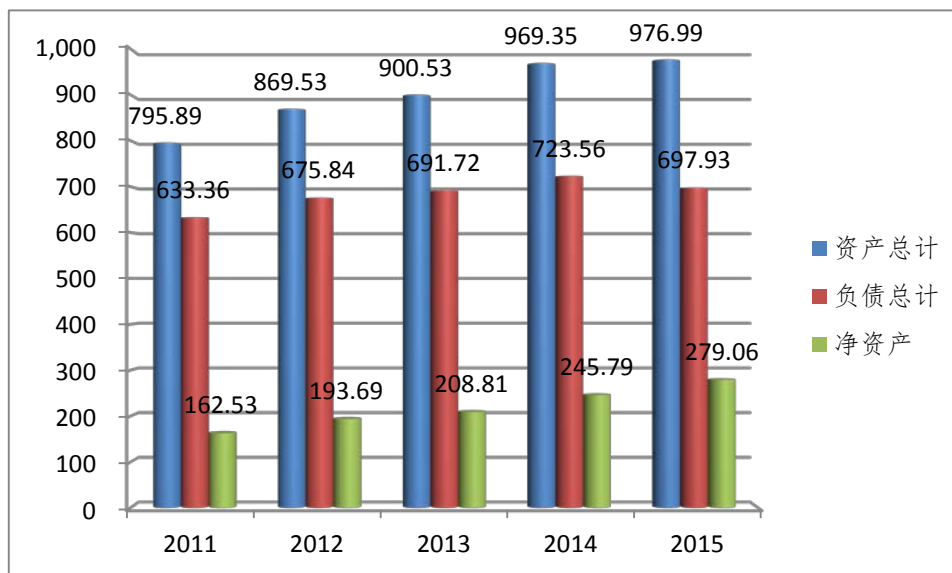
20. 2015 年的业务费用为 2,120 万瑞郎，占 WIPO 总支出的 6.08%。业务费用比 2014 年增加 1.67%。

21. 2015 年的差旅和研究金支出为 1,739 万瑞郎，占总开支的 4.99%。这些费用比 2014 年增加了 13.24%。

22. 2015 年的用品和材料开支为 358 万瑞郎，比 2014 年增长 98.72%。

财务状况

23. 截至 2015 年 12 月 31 日，本组织全部资产为 9.7699 亿瑞郎，负债总额为 6.9793 亿瑞郎。净资产从 2014 年底的 2.4579 亿瑞郎增加到 2015 年年底的 2.7906 亿瑞郎。



预算绩效

24. WIPO 编制两年期预算。2014-2015 两年期预算为 6.74 亿瑞郎，已由 WIPO 的成员国大会在 2013 年 12 月 12 日批准。按照 WIPO 遵循 IPSAS 要求而编制的 2014-2015 两年期预算，总预算收入为 7.1329 亿瑞郎。实际收入总额为 7.7572 亿瑞郎，比概算多 6,243 万瑞郎。2015 年 12 月 31 日截止的两年期支出总额为 6.426 亿瑞郎，比概算少 3,140 万瑞郎。

2015 年的财务报表因外部审计而得以改进

25. 我们赞赏管理层根据外部审计意见，对 2015 年财务报表作出改动/改进。对一些重要的改动说明如下：

- i. 在附注 2：重大会计政策中纳入了一份详细表格，以删除房屋建筑物构成部分不同使用寿命的分类；
- ii. 根据国际公共部门会计标准 17，对总账面价值为 1,030 万瑞士法郎的已完全折旧在用资产进行了披露；
- iii. 对附注 9：土地与建筑物的内容进行了修订，以反映对 Georg Bodenhausen 一号大楼而不是二号大楼总额 200 万瑞士法郎的资本化。
- iv. 在财务报表附注 4 下包含了对美国可补偿税收项目的解释更新；
- v. 在附注 12：工作人员福利下做了一项披露，以反映计算累计年假的综合余额时包含了获得提前年休假的工作人员人数。
- vi. 对附注 16 关于准备金的条款进行修订，以显示在报告日未来结算时间的不确定性。

审计结果

财务事项

PCT 国际申请收费

26. 根据 WIPO 关于收入确认的会计政策，因 PCT 体系下的申请收费而产生的外汇交易收入在专利公布之日确认。若已收到申请收费但在报告日尚未公布专利，该申请费收入递延至专利公布后确认。

27. 根据 2015 年 WIPO 年度财务报告，在 2015 年公布的 PCT 申请数量为 200,928 件，2015 年国际申请收费为 2.636 亿瑞郎。但 WIPO 在 2015 年间公布的 PCT 申请数据分析显示，尽管 2015 年公布的 PCT 申请总数量基本匹配，但基于 2015 年期间公布的申请总数量计算的国际申请费却并不匹配。

28. 我们还注意到在 2015 年期间，WIPO 收到了 470 万瑞郎的支付调整并将其计入 2015 年 PCT 体系收费，但该笔费用所对应的 PCT 申请的提交年度则早至 2004 年。

29. WIPO 表示，支付调整所依据的信息是在 2015 年期间针对关闭日本 PCT 经常账户的计划对历史留存金额和申请费进行审核后获得的。

30. 我们认为可以获得可靠数据的，因为每次申请都有独一无二的编号，并且已提交申请被公布的时间是可以确定的。我们认为，如果有一个详细的机制能够使每个报告年度内的 PCT 国际申请收费收入与基于该年度公布的 PCT 申请件数保持一致，就应该能够正确描述 2010 年（即 WIPO 开始采用国际公共部门会计标准的年度）及之后年度财务报表中的 PCT 收费。

建议 1

WIPO 不妨设计一个详细的机制，确保在任何报告年度内的 PCT 国际申请收费收入与基于该年度公布的 PCT 申请件数保持一致。

31. WIPO 同意这项建议，并表示实施该项建议需要在其年终程序中纳入对年度内公布的总数更详细的分析。

重估价

32. 国际公共部门会计标准 17 规定要定期进行重估价，确保账面金额不会与报告日采用公允价值确定的金额存在重大差异，并规定对公允价值会发生重大波动的不动产、厂房与设备进行年度重估价。

33. 2013 年 12 月 31 日由独立评估师对建造新大楼的土地进行了估值。独立评估师提请 WIPO 注意，由于全球金融系统当前的波动性导致商业不动产市场剧烈动荡及资本市场缺乏流动性，必须对估值进行定期审核。我们注意到目前并未建立正式制度对不动产、厂房与设备公允价值进行年度评估，以确定是否存在波动并确保账面价值与公允价值不会存在重大差额。

34. WIPO 表示，其政策是至少每三年进行一次独立重估价，若有迹象表明市场价格出现重大变化，可增加重估价次数。WIPO 还说，其对市场状况进行监控，以了解市场价格是否会出现重大变化，对于 2016 年财务报表将开始新评估。

建议 2

WIPO 不妨建立正式的适用指标与标准，用以衡量每年对不动产、厂房与设备进行重估价的必要性。

35. WIPO 接受了该项建议，表示其将建立正式的适用指标与标准，作为确定每年年末是否有必要对土地进行重估价的依据。

已全额折旧资产

36. 根据国际公共部门会计标准 17，应至少在每个年度报告日对资产的使用寿命进行审核，若预期寿命与前期估计存在差异，应根据国际公共部门会计标准 3：会计政策、会计概算变更与差错的规定将相关差异计入会计概算变更。

37. 我们在资产登记簿中看到，截至 2015 年 12 月 31 日，在总账面价值 1,400 万瑞郎的 2,889 项资产中，总账面价值达 1,031 万瑞郎的 2,648 项资产（91.66%）已经全额折旧但仍处于使用状态下。上述资产的使用意味着它们对本组织能够产生经济价值且有些资产的使用寿命可能被显著低估。此外，保留如此高比例已全额折旧的老旧资产可能会增加运营成本，导致浪费与低效。

38. WIPO 表示，考虑到资产调查委员会建议在 2016 年进行的资产处置和联合国工作队建议的使用寿命范围潜在变更，有必要在 2016 年底对 WIPO 目前所应用的使用寿命做进一步分析。

建议 3

WIPO 不妨重新评估资产使用寿命，以实现对其使用寿命的公允列报和合理概算。

39. WIPO 接受了该项建议，表示将在 2016 年间对使用寿命进行分析。

应付转账费的核销

40. 根据《马德里协定与议定书共同实施细则》第 34 条第(2)款规定，与国际注册相关的应付费用可由申请人或持有人直接支付至 WIPO 国际局。

41. 我们注意到截至 2015 年 12 月 31 日，有金额为 45 万瑞郎的款项从应付转让费中核销，被贷记至 2015 年的其他/杂项收入。被核销金额是 2009 年至 2010 年间 WIPO 向在《马德里协定》下申请或拟申请注册的申请人多收的注册费。由于申请人无从追溯，该笔金额被核销。

42. 据悉在 2004 年之前，核销上述金额的时间框架为三年。在 2004 年及替换财务信息技术工具之后，审核流程自 2008 年起被暂停，现在 WIPO 正在努力解决需要核销的大量积压工作。

43. 我们注意到关于因申请人无从追溯而难以退回的多收款项或 WIPO 从未使用的款项，目前尚未建立正式的书面政策。我们认为 WIPO 需要建立关于上述核销的政策，为利益攸关者提供保证。

建议 4

WIPO 不妨考虑为无法退回申请人的核销金额制定正式政策。

44. WIPO 接受上述建议，并表示目前正在对马德里体系规费和相关缴费程序进行审核，在审核中将考虑建立正式核销政策的必要性。

仲裁与调解中心

背景

45. WIPO 关于“计划 7：仲裁与调解中心”战略目标二的目的是使 WIPO 的全球体系和替代性争议解决（ADR）服务更具吸引力和成本效益，成为用户的首选体系。

46. 仲裁与调解中心建于 1994 年，总部设在瑞士日内瓦，它为私人当事方之间涉及知识产权的国际商务纠纷提供替代性争议解决选择。仲裁与调解中心具有国际性、独立性和中立性，并由国际纠纷解决和知识产权外部专家提供支持。目前仲裁与调解中心由一位司长负责，该司长向副总干事（专利与技术部门）报告，并由副司长兼知识产权争议管理科科长协助。仲裁与调解中心由三个科组成：知识产权争议管理科、信息与外部关系科及互联网争议解决科。三个科的人员包括法律干事和案件管理员。

47. 中心提供以下争议解决服务：

- i. **调解：**由一名中立的中间人，也就是调解员，帮助当事方解决争议的一种非正式的程序。
- ii. **仲裁：**争议被提交一名或多名仲裁员，由他们就争议做出终局裁决的具有约束力的程序。
- iii. **快速仲裁：**一种用时少、费用低的仲裁程序。
- iv. **专家裁决：**将当事方之间涉及技术、科学或相关业务的事宜提交一名或多名专家对所涉事项做出裁决的程序。
- v. **域名争议解决：**商标所有者就第三方违规将商标注册作为域名组成部分进行注册提起诉讼的程序。

48. 为促进商业/知识产权争议得到解决，中心(a)帮助当事方把将来或现有的争议提交给 WIPO 程序；(b)协助从拥有 1,500 多名擅长知识产权争议解决的中立专家数据库中遴选调解员、仲裁员和专家；(c)经与当事方和中立人协商，确定中立人的费用；(d)管理程序中的财务事项；(e)与当事人和中立人联络，以确保沟通充分和程序高效；以及(f)安排当事方可能需要的辅助性服务，包括安排会议室和听证室。

49. 到 2015 年为止，中心根据互联网名称与数字地址分配机构 (ICANN) 制定的《统一域名争议解决政策》(UDRP) 处理了 33,000 件与互联网域名相关的争议，并通过 WIPO《调解、仲裁和其他替代性争议解决细则》在 400 多起国际和国内争议中提供了服务。

规划：WIPO 成果管理制框架

50. WIPO 的规划框架在 2010-15 中期战略规划 (MTSP) 的指导下建立，中期战略规划确定了战略成果与成果指标。在中期战略规划基础上制定了两年期计划与预算。年度工作计划和个人目标则具体实施计划与预算文件中规定的战略与目标。

计划与预算

51. 计划与预算针对“成果框架”下预期成果类别中的仲裁与调解中心绩效指标，清楚地说明了每个两年期仲裁与调解中心的目标及实现情况。附件一列示了仲裁与调解中心“成果框架”的预期成果下 2012-2013 至 2016-2017 的两年期目标及实现情况。

52. 对 2012-2013 至 2016-2017 的两年期“成果框架”的审核显示，在某些类别下，尽管实现情况一直大大超过预期目标，仲裁与调解中心并未对这些目标进行修订，这反映出未根据过去的实际实现情况来设定目标。

指标	2012-2013 目标	目标实现情况	2014-2015 目标	目标实现情况	2016-2017 目标
新增争议与调解的数量	20	136	40	153	40
处理的通用顶级域名 UDRP 案件的数量	3500	4806	3000	4666	3000
基于 UDRP 的国家代码顶级域名案件数量	350	663	350	722	350

53. 仲裁与调解中心表示，目标是基于实际经验和市场状况设定的，两年期成果框架反映了高强度的 WIPO 规划流程，最终是 WIPO 成员国对计划与预算的审批。WIPO 高级管理层讨论和确定了拟定目标，并提交 WIPO 大会审批。既定两年期的目标以过去两年期内仲裁与调解中心可用的稳定资源为基础，同时考虑到不断变化的外部环境。

54. 我们认为，在有些情形下多年连续超过目标的事实表明未根据经验对目标进行修订。

建议 5

仲裁与调解中心不妨继续强化其机制，为绩效指标确定更切实的目标。

55. WIPO 接受了这项建议，并表示仲裁与调解中心在设置目标时对所有潜在影响因素进行密切监测。

仲裁与调解中心作为替代性争议解决服务提供方的绩效

56. 按照中期战略规划，仲裁与调解中心的战略是：(a) 加大对知识产权替代性争议解决办法的宣传力度；(b) 加大对争议解决服务用户的需求进行市场研究的力度，了解影响用户决定是否采用替代性争议解决办法的各种因素；(c) 根据用户不断变化的需求，通过包括基于信息技术的企业解决方案在内的各种手段，调整中心的各项程序和办案基础设施，并与知识产权权利人、用户和机构合作，根据各自活动领域经常发生的争议的具体特点，制定特制的程序，让 WIPO 仲裁与调解中心提供的争议解决服务更具吸引力；(d) 针对国际知识产权交易量可能很大而且需要中立、有效和具有成本效益的争议解决服务的一些知识产权政策领域开展工作，例如与无害环境技术相关的技术转让协议。按照中期战略规划，WIPO 在提供首要的全球知识产权服务方面的三大成果指标是：(a) 包括发展中国家和最不发达国家在内的成员国有效利用 WIPO 各种全球产品与服务的范围扩大；(b) 对 WIPO 的全球服务和产品提出的需求量提高，从而有助于本组织的财政可持续性；以及(c) 用户对 WIPO 的各项全球知识产权产品与服务的满意程度提高。

57. 我们针对三个成果指标对仲裁与调解中心作为替代性争议解决提供方的绩效进行了评估，发现：

- a) 截至 2015 年 12 月 18 日，中心根据《统一域名争议解决办法》(UDRP)，通过 WIPO 调解、仲裁和其他替代性争议解决方法，处理了 33,000 项与互联网域名相关的争议，为约 400 起国际国内知识产权争议案件提供了服务。虽然中心处理的 UDRP 案件从 2013 年的 2,257 起增加到 2014 年的 2,288 起，及截至 2015 年 12 月 18 日的 2,301 起，中心处理的争议数量（调解、仲裁及专家裁决；不含斡旋）却分别从 2013 年的 89 起下降到 2014 年的 18 起和 2015 年的 26 起，虽说也还是超过了目标数量。

- b) 如中期战略规划、大会报告、计划与预算及计划绩效报告等所述，中心的活动也包括收费无法覆盖的知识产权替代性争议解决政策制定，但中心的收入从 2010-2011 两年期的 330 万瑞郎下降到 2014-2015 两年期的 300 万瑞郎。考虑到为 UDRP 用户提供服务的其他认证提供商带来的市场竞争加剧的可能性，预计 2016-2017 两年期的收入为 260 万瑞郎。此外，预计在 2016-2017 两年期内，中心的收入支出百分比将从 2010-2011 年的 34.96 降低至 22.89，如下表所示：

(单位：百万瑞郎)

两年期	收入	支出	收入支出百分比
2010-2011	3.30	9.44	34.96
2012-2013	3.30	9.81	33.64
2014-2015*	3.00	11.22	26.74
2016-2017*	2.60	11.36	22.89

*概算

- c) 关于为落实与中心相关的发展议程建议分配充足预算的问题，中心表示根据计划的工作将一定比例的人事和非人事预算分配给了发展活动。中心补充说，尽管他们没有开展正式的发展议程项目，但针对知识产权官员和从业者组织了符合其需要的仲裁与调解项目，帮助知识产权官员建立可选的替代性争议解决框架，以应对其未决的纠纷，并进一步帮助国家域名主管部门建立与发展中国家和经济转型期国家相关的最佳注册实践和争议解决机制。然而，我们无法评估，中心是否分配了发展份额项下预算并产生了支出，以按照发展议程建议有效完成与发展中国家和最不发达国家进行外联的任务授权。
- d) 中心开展的“技术交易争议解决国际调查”（2013 年 3 月）显示，17%的被告人选择 WIPO 作为过去两年所缔结的技术相关协议的仲裁机构。在调查所选的十个仲裁机构中，中心排名第二，在国际商会之后（34%）。
- e) 尽管 WIPO 已实施了一次市场调查和声誉调查，但并无书面调查记录可反映客户的满意度反馈。中心表示作为常规，他们在每起案件结束后都会获得客户反馈，但中心所收集的意见并未集中储存形成系统记录并进行跟进。

58. 上述发现表明，在提高其全球产品与服务的使用与需求、为 WIPO 的财务可持续性作出贡献方面，仲裁与调解中心未能完全实现中期战略规划下规定的所有三项成果指标。中心也未对其客户满意度进行集中分析，以了解 WIPO 全球知识产权产品与服务用户的满意度是否得到提高。

59. 关于在确保将仲裁与调解中心作为商业协议中的争议解决机构方面所采取的具体措施，中心解释其已参与了一些活动与网络研讨会，答复电话与电子邮件询问，并利用相关邮件、文章及通讯等等。关于减少的预计收入，仲裁与调解中心表示，考虑到市场的依赖性，中心必须采用保守的做法，并补充说尽管中心是非营利性的，也同样需要与市场上众多其他替代性争议解决服务提供方进行竞争，而中心存在一些内在制约因素，须在 WIPO 设定的固定人数和预算下及其他替代性争议解决提供方各国用户基础上运营。中心正努力利用其作为 WIPO 之组成部分的独特地位，作为知识产权专业机构，将重点放在与知识产权相关的争议解决领域。

60. 我们认为，仲裁与调解中心需要应对与其他服务提供商的竞争，通过满意度调查了解客户反馈，进一步改善服务和进行宣传，以提高其服务的吸引力与知名度。

建议 6

仲裁与调解中心不妨采取更积极主动的做法，通过更具吸引力和成本效益的工作，使 WIPO 的替代性争议解决服务成为用户的首选系统。这些工作包括通过宣传突出其优势，定期实施调查获取客户对其服务的反馈，以及集中分析客户提供的建议/反馈。

61. WIPO 表示，在其风险登记簿中已识别到该活动领域中存在的竞争构成的挑战。WIPO 同意有必要全面提升仲裁与调解中心服务。为此，WIPO 表示仲裁与调解中心将对其可用资源实施最佳利用。

中立专家选用

62. 仲裁与调解中心数据库中有来自 100 多个国家的 1,500 名仲裁员与调解员（中立人），并可根据每起案件的具体需求增加更多中立人。我们审核了七起案件的专家选用，发现中心基于候选人的申请、中心发出的邀请或经与候选人在各种培训/研讨会/会议中会面后在名单中添加新人员。

63. 仲裁与调解中心指出，要在 WIPO 名单中增加中立人，通常首先是提交详细档案，由内部仲裁与调解中心委员会审议；并指出邀请流程特别适用于具体的替代性争议解决方案下，仲裁与调解中心根据专长领域、对适用法律的了解与所在地点已经主动识别（与仲裁与调解中心合作伙伴合作）和培训了潜在中立人的情形。

64. 我们认为目前的专家选用体系妨碍仲裁与调解中心从更广泛领域选用中立人。

建议 7

仲裁与调解中心不妨考虑构建一个更透明、宣传更广泛的政策，规定将中立人纳入 WIPO 名单的流程与标准。

65. WIPO 同意有必要分享有关仲裁与调解中心专家选用流程的更多信息。

和解率

66. 依据 WIPO 调解规则和 WIPO 仲裁规则处理争议案件的和解率（已和解案件占有案件总数的比例）分别是 70%和 37%（数据截至 2015 年 7 月份）。

67. 我们注意到，仲裁与调解中心目前尚未建立对其和解率与市场上其他服务提供方之间的可比性进行评估的体系。

68. 仲裁与调解中心表示，WIPO 的 70%调解和解率和其他调解服务提供方的和解率大致相当，并进一步表示，尽管无法获得其他提供方的仲裁和解率数据，WIPO 仲裁的解决率达到 37%，这应该是一个比较高的比例。中心还补充说，尽管 WIPO 各项规则鼓励调解员和仲裁员寻求和解机会，但中心并不能直接与当事人各方发生联络或干涉和解过程。因此设定基准和解率是不现实的。此外，由于其他替代性争议解决提供方所处理的案件具有不同特点（如标的物、当事人各方的地理位置与国籍、适用规则与法律等），与其它提供方的和解率相比较也没有什么意义。

建议 8

仲裁与调解中心不妨评估当前的和解率与市场水平是否可比，并寻求是否有可能确定一个基准对其在这方面的绩效进行评估。

69. WIPO 表示将继续监测 WIPO 所处理争议案件之和解，并更广泛地评估市场可用信息。

域名案件的管理时间

70. 《统一域名争议解决办法》(UDRP) 规定了统一域名争议案件管理从收到投诉之日起每个阶段的时间线。经对 2013-2015 年(截至 2015 年 12 月 2 日)的通用顶级域名案件数据进行分析后, 我们有如下发现。

所处理案件花费的时间

71. 在 2013-2015 年(截至 2015 年 12 月 2 日)期间专家组裁决的 5,090 案件中, 我们发现单人专家组裁决的 4,884 案件所花费的平均时间是 68.38 天, 而《统一域名争议解决办法》下规定的基准为 57 天。三人专家组裁决的 206 案件所花费的平均时间是 91.87 天, 而基准时间为 67 天。

向财务司发送申请、财务司行动与跟进

72. 按《统一域名争议解决政策细则》第 4 条及《统一域名争议解决政策补充细则》第 5 条(a)款规定, 仲裁与调解中心应审查投诉书是否在行政上符合规定; 如果符合, 应在(财务司)收到投诉人缴纳的费用后三个历日内, 将投诉书转发被投诉人。如中心发现投诉书有行政上的缺陷, 应立即将所查明的缺陷的性质通知投诉人和被投诉人。投诉人应在收到通知后五个历日内对任何此种缺陷予以改正, 过期未予改正的, 行政诉讼程序将被视为撤回。此外, 《细则》还规定, 中心在收到起初费用之前不应采取任何行动。

73. 我们审核了 6,738 起案件, 发现:

- i. 在 95%的案件中, 仲裁与调解中心与财务司之间的通讯发生在为合规审核规定的更长期间内; 而剩余 5%案件中, 向财务司发送通知(由仲裁与调解中心发送的有关实际或待收申请费的通知)的平均时间长度一般是 18 天。
- ii. 在 389 起案件中, 在仲裁与调解中心发出通知后, 财务司(财务行动)所需的平均时间为 10 天, 取决于付款何时得到确认。
- iii. 在 4,046 起案件中, 财务司行动开始所需的平均时间是 10.3 天。由于不能从所提供的数据中获得完整信息, 我们无法评估上述案件的延迟是否是因仲裁与调解中心响应延迟或原告未能在五天之内改正缺陷所致。

专家组任命所需的时间

74. 根据《统一域名争议解决政策细则》第 6 条(b)款, 仲裁与调解中心应在收到被诉人响应后或提交响应的期限过后五个历日内任命一个专家组。

75. 我们注意到自 2013 至 2015 年(截至 2015 年 12 月 2 日)期间, 在 6,738 个 UDRP 案件中, 为 5,250 起案件任命了专家组。而未任命专家组的 1,488 起案件中, 截至 2015 年 12 月 2 日尚有 160 起案件悬而未决。在五日后任命专家组仍然未决的案件中(不含被暂停或终止的案件), 平均未决时间为 6.4 天。在任命专家组的 5,250 起案件中, 对于 5,220 起案件, 超出五天时间线的 4,748 个案例的平均额外任命时间约为 8.5 天。

通知裁决所需的时间

76. 按《统一域名争议解决政策细则》第 15 条 (b) 款规定, 如无特殊情形, 专家组应在其被任命后 14 日内将其对投诉作出的裁决提交 AMC。按第 16 条 (a) 款规定, 仲裁与调解中心应在收到专家组提交的裁决后三个历日内, 将裁决全文传送给各方当事人、有关注册机构和 ICANN。

77. 在 2013 至 2015 年 (截至 2015 年 12 月 11 日) 间, 收到了 5,137 起案件的专家组裁决。其中在规定的 14 天期限 (特殊情形除外) 内收到专家组裁决的有 3,706 个案例, 剩余 1,431 起案件中, 转发专家组裁决平均额外花费时间 8.3 天。

78. 此外, 仲裁与调解中心通知了 5,093 起案件的专家组裁决, 其中仲裁与调解中心在规定的三天时间之后通知专家组裁决的 4,169 个案例平均拖延时间为 9.5 天。

79. 仲裁与调解中心指出, 统一域名争议解决办法是在 16 年前制定的, 此后仅经过两次变更, 规则对很多通知前流程未予考虑。中心强调, 一定的灵活度符合当事人各方的利益, 仅为符合时间线要求而赶时间可能对法定程序和可执行性造成困难。中心认为就效率而言, 全球各地当事人对统一域名争议解决办法的认可度远远超过对地方法庭的认可, 而且, 中心从未获知有任何法庭判定统一域名争议解决办法时间线对任何当事人不适当或不利的情形。

80. 虽然我们理解在实际工作中, 某些规则中无法预见的延迟可能是难以避免的, 但我们认为时间在域名争议中仍然是一个重要因素, 也正因如此当事人才会优先选择替代性争议解决服务。

建议 9

仲裁与调解中心不妨强化其监测机制, 减少向客户提供统一域名争议处理服务所需的时间。

81. WIPO 同意上述建议, 并指出对于不断出现的各种特殊域名做法和案件情形, 《统一域名争议解决办法》下的一刀切策略是不可行的。

通过信息技术系统提高效率

82. 针对用户不断变化的需求调整程序和案件基础设施, 包括基于信息技术的商业解决方案, 这是中期战略规划 (2010-15 年) 下提高替代性争议解决服务吸引力的一个商业策略。

83. 域名争议管理系统是一个基于 Oracle 的应用程序, 用以处理域名纠纷; 仲裁与调解数据库则用以处理与仲裁和调解案件相关的数据, 这是仲裁与调解中心的两个信息技术系统。2013-15 年间, 为这两个系统增加了各种附加功能, 如在线 WIPO 收费计算器的开发, 在线 WIPO 条款生成器的开发, 仲裁案件管理系统与财务部的集成等。为补充此前可用的兼职性内部开发功能, 在过去几年间签发了外部编程承包合同。仲裁与调解中心的中短期计划中包含数个数据库升级项目。

84. 我们注意到, 仲裁与调解中心不具备进行 IT 资源开发与维护所需的充分内部资源。中心目前正在寻求内部编程协助, 特别是从世界知识产权组织 PCT 的信息技术部门寻求维护协助。由于缺少足够的正式工作人员, 中心不得不雇佣承包商/个人从事常规及保密工作。

85. 仲裁与调解中心承认具备内部编程能力的好处, 特别是对于当前案件管理应用程序的维护与升级, 主要涉及对中心采用的两个案件管理数据库 (内部开发) 的维护与升级, 特别是在人数固定有限而案件数量不断增长的情况下, 这对于高效处理案件至关重要。

建议 10

仲裁与调解中心不妨考虑制定一个长期信息技术投资计划，包括人力资源方面。

86. WIPO 接受了该项建议，并表示 PCT 信息安保科正在就人事与非人事资源方面解决仲裁与调解中心的信息技术需求问题。

培 训

87. 根据“2013-2015 人员培训报告”（详细列示了 2013-15 年间向工作人员提供的培训），我们现在很多情况下，绩效测量与工作人员发展系统（PMSDS）下所评估的培训需求与所提供的实际培训之间并无关联。有些工作人员在此期间内未接受任何培训或接受了某些其他领域的培训。在试检中，我们注意到有两例属于员工接受的培训并非绩效测量与工作人员发展系统（PMSDS）下所评估的需求领域。此外，对 2013-14 年的绩效测量与工作人员发展系统（PMSDS）评估报告表明，在 2013 年，在 11 例中有四例培训需求未完成，有三例仅部分完成。在 2014 年，有三例培训需求未完成，有四例仅部分完成。

88. 仲裁与调解中心同意其未实施技能差距分析，但表示在可行的情况下对中心工作人员的个人培训需求予以记录，作为绩效测量与工作人员发展系统（PMSDS）流程的一部分，并与人力资源管理与开发司合作满足所述需求，对于关键性集体培训需求，则作为计划与预算编制的一部分予以记录。

建议 11

仲裁与调解中心不妨进行技能差距分析，并根据分析结果实施培训。

89. WIPO 同意该项建议。

财务管理

90. 我们审核了仲裁与调解中心的财务管理，了解其是否准确、完整和及时地收集、记录、调整和核算其收入与支出，以及是否建立了高效、安全的付款接收系统。我们还审核了在扣除银行费用/信用卡费用等后费用不足的情况下，是否为 WIPO 所承担的金额及条件制定了明确的政策，以及 WIPO 给予的特许是否遵循已批准的指导原则。

未结账项

91. 我们注意到仲裁与调解中心和财务司之间有 602 起案件为待结或未结账项，总价值为 667,214 瑞士法郎（截至 2015 年 12 月 3 日）。在 499 起通用顶级域名案件的待结或未结账项中，有 27 起案件已被终止，向申请方退款的时间自终止之日起超过了 30 天（最高达 554 天）。在 86 起国家代码顶级域名待结或未结账项中，有六起案件已被终止，向申请方退款的时间超过了一个月。这包括一例（883 瑞士法郎）的未结时间超过 360 天，两例（1,147 瑞士法郎）的未结时间超过 180 天。在上述通用顶级域名和国家代码顶级域名案件中，典型的原因是仲裁与调解中心已发送银行信息请求但未收到银行信息而未能实现支付。

92. 仲裁与调解中心表示个案负责人正对所标记的案件进行检查和跟进。它指出，绝大多数情况下是在法律程序完成后立即进行对账，对于其余个别情况，对账则依赖于外部因素。仲裁与调解中心将进一步重视解决这些外部依赖因素。

建议 12

仲裁与调解中心不妨强化对未结项目与财务司的对账制度。

93. WIPO 注意到了该项建议。

确定域名案件的费用

94. 下表为 WIPO 《统一域名争议解决办法补充规则》第 10 条规定的费用表（自 2002 年 12 月 1 日起生效）：

单一专家组所处理投诉中包含的域名数量	费用（美元）
1 至 5	1,500 [专家组：1,000；WIPO 中心：500]
6 至 10	2,000 [专家组：1,300；WIPO 中心：700]
10 以上	经与 WIPO 中心协商后确定

确定涉及 10 个以上域名案件的费用

95. 根据《统一域名争议解决办法》下的费用表，在涉及 10 个以上域名的案件中，经与仲裁与调解中心协商后确定相关费用。

96. 在 2013–15 年间，有 92 起统一域名争议处理案件涉及的域名超过 10 个，对其中 26 起案件中收取的费用进行的详细审查揭示，有 4 起未遵守 WIPO 的内部费用指导原则，对申请人仅收取了 6,000–6,500 美元，而不是内部费用指导原则中规定的每起案件 8,000 美元。

97. 仲裁与调解中心表示，在各起案件中除了域名数量之外还考虑了其他因素，并补充说在确定具体案件的实时费用时，中心当然需要保持一定的灵活性。除了四起案件之外，审计所引用的所有案件都遵守了上述内部费用指导原则。

98. 我们发现进行决策时所考虑的因素并无书面记录。

建议 13

仲裁与调解中心不妨对确定费用时行使必要裁量权所考虑到的所有重要因素予以记录。

99. WIPO 同意，在行使必要裁量权时，应对具体因素予以记录。

信用卡/银行费用

100. 根据 WIPO 《统一域名争议解决办法补充规则》第 10 条规定，向仲裁与调解中心支付的款项所产生的银行费、转账费或其他费用应由付款方当事人承担。

101. 我们注意到 2013 至 2015 年（截至 2015 年 9 月 30 日），有 2,900 起案件通过信用卡付款，总金额达 462 万瑞郎。信用卡服务提供商收取并由 WIPO 承担的信用卡费用/佣金为 110,665 瑞郎。

(单位：瑞郎)

年份	通过信用卡支付的收款			对外退款			净付款/信用卡费用	
	案件数量	当事人付款	AMC 承担的信用卡费用	退款案件数量	对当事人的付款	信用卡费用	当事人的净付款	信用卡费用净额
2013	910	1743697	43023	146	441866	10676	1301831	32347
2014	1123	1612119	38776	204	215163	5166	1396956	33610
2015	867	1261617	28866	160	174592	4017	1087025	24849
合计	2900	4617433	110665	510	831621	19859	3785812	90806

102. 财务司表示，WIPO 须服从金融机构条例，该条例禁止要求客户补偿信用卡佣金，并指出在退回客户最初以信用卡支付的费用时，可从 WIPO 的信用卡提供商在起初费用支付时收取的信用卡佣金中按比例收回退款产生的信用卡佣金。

103. 由于仅在向当事人退款时才有可能收回信用卡费用，在采用信用卡付款的情况下，因上述条例规定，实施 WIPO《统一域名争议解决办法补充规则》第 10 条时，WIPO 不得不承担 90,806 瑞郎（110,665-19,859）的费用。

建议 14

WIPO 不妨审核其关于仲裁与调解中心收款的一般付款政策。

104. WIPO 表示目前正在审核其一般付款政策，这也为审核仲裁与调解中心收款状态提供了机会。

风险评估与内控

问责制框架与风险登记簿

105. 风险管理和内部控制环境构成 WIPO 问责制框架的组成部分。风险管理系统包括风险评估、控制活动、信息和通讯监测。两年期计划和预算列出了要在一个两年期内完成的组织预期成果（按当时的战略目标组织）。组织单位一级的年度成果制工作计划和与之一致的工作人员个人目标，对于两年期计划和预算的落实具有重要作用，各单位管理人和工作人员要分别为之接受问责。

106. 2012-2013 年计划与预算中未包含 WIPO 的风险识别系统，但在 2014-2015 年和 2016-2017 年计划与预算中包含了风险识别及风险缓解策略。

风险登记簿

107. 对仲裁与调解中心 2013 年至 2015 年风险登记簿的分析显示（附件二）：

- i. 2013 及 2014 年风险编号 07.0027.003 和 07.0027.004 的风险负责人并非仲裁与调解中心，但风险登记簿中未标明是否应负责所属风险及相关缓解策略。
- ii. 第 2013 年风险登记簿中的风险缓解策略中未提及采取行动的任何时间线。
- iii. 对编号 07.0027.002 的风险，其缓解策略须与人力资源管理与开发司（行动负责人）合作；对编号 07.0027.003 和 07.0027.004 的风险，其风险缓解策略须与 ITCD（行动负责人）合作，但风险登记簿中并未注明所述事实。
- iv. 未提及 2013 及 2014 年任何风险缓解策略的行动负责人。

108. 仲裁与调解中心答复说 WIPO 风险登记簿是在 2012 年引入的。在 2014、2015 和 2016 年的风险登记簿中，为每项计划风险都确定了风险负责人。仲裁与调解中心在制定年度工作计划时完成其输入项目，协同行政与管理部门进行定期审核，并根据授权对风险和缓解策略进行审批。

建议 15

仲裁与调解中心不妨确保风险登记簿中标明重要细节，如风险负责人、时间线、风险缓解策略的行动负责人。

109. WIPO 表示，在可行范围内，仲裁与调解中心将在对风险登记簿的本次审核过程中和计划规划与财务司着手处理该项建议。

投诉与响应机制

110. 我们获悉在 2013-15 年间未收到任何投诉，且收到的任何投诉将提交至仲裁与调解中心的管理层，并根据《WIPO 服务章程》尽快进行调查和答复。

111. 我们注意到仲裁与调解中心未建立正式制度对投诉进行追究，且未建立投诉登记簿。

112. 仲裁与调解中心答复说特别是在案件管理背景下，仲裁与调解中心高度重视预防和解决投诉，以实现最佳客户服务。为此，仲裁与调解中心制定了广泛的协议与程序（包括《WIPO 服务章程》）。

建议 16

仲裁与调解中心不妨继续改进规程和程序，避免并处理投诉，以优化客户服务。

113. WIPO 表示，仲裁与调解中心将继续改进这些程序。

业务连续性计划

114. 仲裁与调解中心的业务影响分析（BIA）于 2015 年 10 月 27 日进行了修订。BIA 列出了中心的关键功能以及这些功能无法发挥时会产生影响。该文件还谈到最大可接受业务中断、恢复点目标、恢复时间目标和最低业务连续性目标的临界值。

115. 仲裁与调解中心有两个主要的 IT 系统处理仲裁调解以及 UDRP 案件。根据风险登记簿，IT 系统服务器和电子邮件功能故障时间以及数据丢失被确定为风险。该风险的影响被评估为关键，并且可能性高。减缓策略包括优化现有资源以及为已记录的 IT 需求、备用系统和 IT 协议等寻求额外资源。

116. 我们注意到，仲裁与调解中心的系统记录/审计日志/异常报告由 WIPO 的信通技术部（而非 AMC）维护。我们还注意到，AMC 报告的故障/IMAP 协议失灵/应用反应迟缓的案例很少。

117. 仲裁与调解中心没有业务连续性计划（BCP），在关键流程之一发生故障的情况下，缺乏替代性安排和后备方案。

118. 仲裁与调解中心的答复是，IT 系统在投入使用之前要经过 WIPO 安保和信息安全保障司实施的必不可少的 IT 安全合规检查程序。此外，所有系统由 WIPO 信通技术部监督。

建议 17

仲裁与调解中心不妨结合业务影响分析，制定业务连续性计划，说明在关键流程之一发生故障情况下的替代性安排和后备方案。

119. WIPO 表示，它正在积极促进各组织部门拟定业务连续性计划，包括仲裁与调解中心。他们确认，WIPO 会制定连续性计划的模板，在 2016 年 7 月提供给每个计划管理人。

差旅和研究金

背景

120. 人力资源部负责确保，通过提供有利的工作环境和最好的雇佣做法等方式进行全球人才招聘，使 WIPO 拥有足以完成其职责的人力资源。这也意味着要对工作人员应享权益，包括任务和活动等的差旅费，进行有效管理。

121. 2014-2015 两年期计划和预算中差旅和研究金项下的预算资源已经提供给九个战略目标下所有 29 个计划，这部分预算资源包括实习生费用、WIPO 研究金、工作人员出差、第三方差旅和课程研究金。尽管在 2014-2015 两年期实习生和 WIPO 研究金项下的预算总额为 600 万瑞郎，比调剂后的 2012-2013 年预算增长了 53%，但差旅和研究金的预算为 3,785 万瑞郎，比调剂后的 2012-2013 年预算减少了 15%。

不遵守与差旅计划变更申请相关的规定

122. 关于工作人员和/或受养人就前往工作地点提出的旅行要求，《工作人员条例与细则》除其他外尤其规定：

- 如工作人员旅行时要求采用高于本人应享的食宿标准或旅行条件，或获准出于个人偏好或方便改变核定交通路线或交通方式，则只能在出票之后作如是变更。工作人员在收到改签的机车船票之前，应要求其支付由此发生的任何额外费用。
- 在派遣到另一工作地点的情况下，国际局应支付工作人员受养人从征聘地或被认定籍贯地到工作地点的旅费。如工作人员拟从其他任何地方将任何受养人带到正式工作地点，由国际局承担的旅费不超过该受养人假定从征聘地或被认定籍贯地到工作地点可领取的最大数额。

123. 详细审查旅行报销表明，在一例报销中，一位工作人员的受养人从认定籍贯地之外的地方前往正式工作地点日内瓦。我们发现，在旅行申请创建之后紧接着根据工作人员改变旅行出发地的申请作了修订，该变动申请在两个星期后得到了主管部门的批准。由于认定籍贯地与日内瓦之间的机票费（经济舱）到人力资源部批准之日已经提价，该工作人员获准用较低的费用乘坐之前预订的商务舱旅行。在出票前批准变动申请违反了现行规定。

124. 尽管承认差旅核准延迟对票价有负面影响，WIPO 还把原因归咎于大批任命高层管理团队以及同时出现的大量差旅申请。

建议 18

WIPO 不妨实施《工作人员条例与细则》中规定的相关内容，即仅在出票后才接受旅行日期/目的地变更申请，并且如果此种变更并非 WIPO 所要求，由此产生的任何费用差别可由工作人员承担。

125. WIPO 接受此项建议。

为代理商协助的预订支付费用

126. WIPO 和一家公司签订了合同，从 2014 年 6 月 1 日至 2017 年 5 月 31 日三年期间内，由其为 WIPO 的出行者所有官方和非官方的旅行提供旅行代理和签证审查服务，在三年结束后可能有两次延期，每次两年。合同规定，WIPO 要有自己的在线预订工具（OBT）。按照合同，承包商将为现场预订（简单的往返旅行）和非现场预订（含多个目的地的旅行或更加复杂的行程）通过 OBT 提供单一入口点。此外，某些类型的旅行造成的例外情况要在 OBT 之外以纯离线的方式处理。每次交易的代理费固定，通过 OBT 预订为 23.40 瑞郎，离线预订为 134.15 瑞郎。

127. 下表列出了在 2014-2015 两年期通过 OBT 和离线方式订票以及为旅行代理商支付交易费用的相关数据：

年份	票 数				支付的交易费总额 (瑞郎)
	代理协助 ² 预订	在线预订	离线预订	总计	
2014	13	327	2,667	3,007	387,390
2015	184	2,335	1,588	4,107	328,418
总计	197	2,662	4,255	7,114	715,808

128. 我们注意到，为了给承包商支付每笔交易的费用，WIPO 把“代理商协助”预订等同于离线预订，尽管预订过程在最后一步前一直在 OBT 中进行，并且只需要旅游代理商“按一下键”就完成交易。结果，在这些预订上向代理商支付了 26,428 瑞郎。

129. 由于和旅行代理商签订的合同仅规定了两种预订方式，即离线和在线，为“代理商协助”预订所支付的交易费并以等同于离线预订的费率支付，超出了合同的范围。我们觉得这一趋势在 2014 年 8 月已经开始了，重新商谈合同的纠正行为本可以在 2014 年 9 月就开展了。

建议 19

WIPO 不妨尽早采取措施解决在线预订中的技术问题，在过渡时期可通过适当的合同修订协商“代理商协助”预订的最低交易费。

130. WIPO 表示，它会继续努力找到解决方案，并同意通过适当修订把过渡费率纳入合同。

回籍假返任之后的离职回国

131. 《工作人员条例与细则》规定，如总干事认为满足条件的工作人员从回籍假返任之日起算，将继续在国际局工作至少六个月，该工作人员有权享受回籍假。另外，工作人员在工作不满一年或休完回籍假后返回之日起六个月内辞职或辞职的，一般不予支付其本人或受养人的回国旅费。

132. 对回籍假和离职回国的报销审查表明，一名工作人员在 2014 年 8 月 15 日至 2014 年 9 月 8 日期间休了回籍假。此后，该工作人员从 2015 年 2 月 12 日开始离职回国。尽管该工作人员已无权报销往返旅行，但 WIPO 还是批准了报销申请。

133. WIPO 承认在本案中违反了工作人员细则，并表示因此采取了以下措施：更新了内部人力资源清单，以检查工作人员从回籍假返任后至少继续工作六个月；并且在发给工作人员的离职手续清单中也纳入了上述事宜的相关说明。

² “代理协助”预订系指在通过 OBT 在线预订，但由于技术原因在系统中被卡住而无法自动出票时，旅游代理的在线支持团队通过手工介入出票。

建议 20

WIPO 不妨探索在处理离职回国旅行报销时把控制触发设置在 e-Works 系统中的可能性，这样回籍假后继续工作六个月的规定可自动得到遵守。

134. WIPO 表示，人力资源管理部门和行政企业资源规划系统将和采购与差旅司密切协作，找出一体化的解决方案，支持在 Peoplesoft HR 和 E-work 替代系统之间的人力资源相关控制触发。

工作人员没有按时提交电子差旅核准申请 (e-TA)

回籍假

135. 2014 年 3 月 31 日发布的第 22/2014 号办公指令规定，回籍假的 e-TA 应在旅行日期前至少六周（但不得早于六个月）通过人力资源管理部门提交给差旅支助（TMS）科。除非有合理的特殊情况，否则在规定时段之外提交的任何 e-TA 都应拒收。

136. 对 2014 年和 2015 年的 e-TA 提交数据进行审查表明，在 118 件回籍假旅行案例中，提交 e-TA 的日期没有比理论出行日提前六周³。同样，在七起案例中，提交 e-TA 的日期比出行日提前了六个月以上。在所有这些案例中，没有证据表明存在合理的例外情况。鉴于购票的时机选择，没有按时提交 e-TA 可能会对购票成本产生影响。

工作人员出差

137. 2014 年 7 月 8 日发布的第 29/2013 Rev. 号办公指令规定，所有出差购票应由国际局在出差前至少十个工作日前完成。在出差参加活动的情况下，应在确认活动后立即提交 e-TA，并在得到差旅支助科批准后立即购票。该指令还规定，差旅支助科必须在出差日前至少十个工作日收到 e-TA。但是，对 2014-2015 两年期的数据进行审查表明，在 440 件案例中，提交 e-TA 的日期离理论出行日不到 10 天。

138. WIPO 承认在提交 e-TA 方面存在不及时的情况，并且由于购票时机的变化会对机票成本产生影响。WIPO 进一步表示，已经实施了纠正措施，采用的形式是把没有及时提交的旅行申请具体情况每季度及半年汇总，通报给高级管理团队的每个成员以及总干事。WIPO 还告知，由于 e-TA 提交的最低时限提高并且纳入了非工作人员的 e-TA，没有及时提交旅行申请的比例逐年下降，在这方面是日内瓦各国际组织中最好的之一。

139. 我们注意到，采取的纠正措施没有产生明显的效果，延迟提交的回籍假 e-TA 数量从 2014 年的 50 件上升到 2015 年的 74 件，在工作人员出差方面没有任何改进。

建议 21

WIPO 不妨继续采取有效措施，实施规定的 e-TA 提交时间表，以便落实相关细则，通过及时购票节省成本。

140. WIPO 表示，将采取措施向工作人员强调回籍假 e-TA 提交的时间要求。WIPO 将审查这些时限如何能得到更好地落实，仅为例外情况酌留余地。

³ e-TA 中提出的出行日在大多数情况下为实际出行日。

教育补助金旅行

141. 《工作人员条例与细则》规定，教育补助金旅行费用只有在工作人员子女在旅行目的地停留至少七个工作日的情况下才会给予报销。

142. 对教育补助金旅行项下批准的报销（2014-2015 两年期）进行审查表明，在两件案例中，在工作地点停留时间不到规定的七个工作日。

143. WIPO 为接受这些不合规的报销申请提出的理由是，这样做的费用比在遵守规定的情况下 WIPO 要支付的费用更低。

建议 22

WIPO 不妨确保接受教育补助金旅行报销申请，须符合最低停留时间要求的规定。

144. WIPO 表示，人力资源管理部和行政企业资源规划系统将和采购与差旅司密切协作，找出一体化的解决方案，支持在 Peoplesoft HR 和 E-work 替代系统之间包括最低停留时间要求在內的人力资源相关控制触发。

提交最终旅行报销申请

145. 《工作人员条例与细则》规定，所有工作人员必须在旅程结束后三周内提交差旅收据和报销申请。如未及时提交旅行报销申请，则视为旅行未曾发生，从工作人员薪酬中扣除预支旅费。

146. 分析 2014-2015 两年期有关 3,658 次公差的数据表明，在 851 例中，工作人员未在规定的旅程返回后三周内提交最终差旅费报销申请，拖延时间从一天到 251 天不等。此外，有六次差旅的最终报销申请工作人员至今（2016 年 3 月）尚未提交，包括三次发生在 2014 年的差旅。

147. 管理层表示，通过电子工作系统发送每周提示，不过经常存在一些情有可原的情形（连续性任务、疾病、丢失差旅票据存根等）。在每年年底，财务司会努力完成与结算流程相关的未结报销申请。管理层还补充说，自去年以来，差旅任务报告和最终差旅费报销申请的提交可以分开进行，以此加速报销申请的提交。

148. 在认识到管理层采取的主动措施的同时，我们认为有必要进一步加强与差旅费报销申请相关的控制，延迟超过一年可不予报销。

建议 23

WIPO 不妨执行《工作人员条例与细则》的规定，考虑从工作人员薪酬中扣除预支旅费，从而减少工作人员提交差旅费报销申请的延迟情况。

149. WIPO 表示将调查当前或未来系统的配置，提高延迟提交差旅费报销申请的提醒等级，并指出在向违约工作人员发出第三次提醒后，WIPO 将采取行动阻止预支旅费或从工作人员薪酬中扣减已预支旅费。WIPO 建议修改《办公指令》的措辞，允许财务司不向旅程结束后三个日历周内未提交差旅费报销申请的工作人员预支未来差旅费。

单程旅费津贴

150. 对“前往工作地点”类别下的一份受养人差旅费报销申请的详细审查显示，尽管受养人有权享受的是单程商务舱差旅费，但因为双程经济舱机票更省钱，允许为其报销双程经济舱机票。同样，一

名离职回国的研究员获破例批准购买日内瓦-美国-日内瓦的往返票，因为其费用比单程机票还要便宜。

151. WIPO 答复，这是一名新工作人员，不了解条例细则，已经购买了往返票，因此 WIPO 允许为其报销往返票，因为单程机票常常与往返票费用几乎相同，并补充说机票是由研究员自行购买的，WIPO 根据最直接路线、最经济费用的原则予以报销。

152. 我们认为《工作人员条例与细则》未规定向离职回国的工作人员或研究员支付往返机票费用。

建议 24

WIPO 不妨执行《工作人员条例与细则》下有关新雇用或离职回国工作人员/研究员差旅费报销请求的规定，特别是有关单程旅费的规定。

153. WIPO 表示将严格执行单程旅费原则，并终止在往返机票比应报销旅费便宜的情况下提供往返机票的做法。

为乘飞机旅行提供每日生活津贴

154. 《工作人员条例与细则》细则 7.2.9(d) 规定，每日生活津贴应为国际局对下列费用的补贴总额：膳食、住宿、小费和其他服务费。因此，膳食和住宿由官方免费提供的，每日生活津贴的标准费率应减少 80%。此外，《工作人员条例与细则》细则 7.2.11(b)(1)(i) 规定，如工作人员在夜间乘飞机旅行，因而在旅行当晚无需住宿，则应支付当日津贴的 50%。

155. 我们认为，在航程较长且涉及夜间乘飞机旅行的情况下，膳食和住宿由航空公司提供。因此，现有的细则 7.2.11(b)(1)(i) 所规定的支付当日津贴的 50% 与细则 7.2.9(d) 的规定不符。

156. WIPO 的答复是，2012 年 3 月以来就实施了夜间乘飞机提供一半当日津贴的原则，目的是不断与大多数共同的联合国旅行规则保持一致。他们还说，在夜间航程较短或半夜抵达的情况下，工作人员至少会在航行前后产生膳食费用，并需要旅馆度过晚上剩余的时间。考虑到这些情况，WIPO 认为制定一个统一的规则，把每日生活津贴中 50% 的住宿部分去掉但留下一些用于其他支出是合理的。

157. 我们认为，鉴于《工作人员条例与细则》的规定，WIPO 需要审查为乘夜航飞机的工作人员提供每日生活津贴的做法。此外，在联合国系统，没有支付此种津贴的做法。

建议 25

WIPO 不妨审查其为乘飞机夜航的工作人员支付 50% 的每日生活津贴的旅行政策。

158. WIPO 同意进一步考虑此项建议。

乘坐商务舱旅行的例外

159. 2013 年 10 月 14 日发布的第 29/2013 号办公指令对交通的线路、方式和条件作出如下规定：

- 旅行应选取最直接、最经济的路线和交通方式，除非总干事认定使用另一路线或交通方式符合国际局的利益。
- 所有公费旅行均应采用航空方式，除非专门批准采用其他交通方式：
 - a. 飞行时间少于 9 个小时（含换乘），WIPO 工作人员应乘坐经济舱；
 - b. 飞行时间大于 9 个小时（含换乘），WIPO 工作人员可获准乘坐商务舱。

160. 针对 2014 年和 2015 年旅行报销例外数据的分析表明，有 35 件旅行报销申请涉及总干事专门批准的由经济舱调至商务舱的升舱。

161. WIPO 表示，这些例外都是根据具体情况作出的合理选择，这些具体情况包括医学原因、到达时间、旅行者出于安全/安保担心选择航空公司（尤其是在多名工作人员一起出差的情况下）。

162. 我们注意到，并没有任何办公指令允许旅行舱位等级上有例外。在没有此种例外规定的情况下，这些案例均违反了细则的规定。

建议 26

WIPO 不妨考虑就旅行舱位等级的变动例外发布明确的指令。在修正指令之前，WIPO 不妨考虑执行现行规定。

163. WIPO 表示，他们将在法律顾问的协助下，审查是否有必要明确现有办公指令中所指的旅行舱位升级的可能性和权限。如果确有必要，办公指令会得到相应修正。

选择承运公司

164. 《工作人员条例与细则》和 2013 年 10 月 14 日发布的第 29/2013 号办公指令规定：

- a. 如工作人员旅行时要求采用高于本人应享的食宿标准或旅行条件，或获准出于个人偏好或方便改变核定交通路线或交通方式，则只能在出票之后作如是变更。工作人员在收到改签的机车船票之前，应要求其支付由此发生的任何额外费用。
- b. 此外，在成本不超出最经济和直接路线 10%并在出行日至少十个工作日之前出票的情况下，可以获准选择承运公司。否则，不允许作出选择。

165. 详细审核表明，一名工作人员在出票前获准改变承运公司，并得到了他应享机票费用 10%的津贴。

166. WIPO 表示，该次行程发生在 2014 年，当时 WIPO 还没有筛选比参考机票价格多出 10%以内的航班的在线预订工具。否则，同样的规定会出现在政策中。

167. 这一答复表明，在离线旅行的情况下，工作人员获准在出票前选择更换承运公司，并获得可选最低票价 10%的津贴。

建议 27

WIPO 不妨审查其允许工作人员在出票前选择承运公司并把票额 10%的差额作为津贴转给出行人员的做法。

168. WIPO 同意，严格执行办公指令在原则上是理想的。它会审查是否需要修正规定或者如何能落实离线预订的规定。

非工作人员的差旅核准要求缺乏截止日期

169. 我们注意到，针对非工作人员提交 e-TA 发布的指令对 e-TA 截止日期没有作出规定。在对 20 例非工作人员差旅核准申请进行审查时，我们注意到在三例中所认可的每日生活津贴似乎超出了活动日期。在缺乏非工作人员 e-TA 截止日期规定的情况下，收回预支每日生活津贴的方式无法确认。

建议 28

WIPO 不妨考虑针对第三方差旅人员在活动结束后旅行报销截止发布适当的指令。

170. WIPO 同意在今后的 e-works 替代系统中考虑各种 IT 选择，以实施非工作人员差旅核准正式截止程序。WIPO 还表示，在等待今后系统开发出来之前，他们会使用现有系统中的可用功能来注明非工作人员的旅行何时结束。

研究员的差旅报销

171. WIPO 研究金政策规定，“用于征聘和离职的差旅费可根据每个研究员的具体情况酌情支付”。就实习生而言，WIPO 概不负责安排旅行、签证和/或住宿，也不支付任何相关费用。

172. 对样例的试检表明，在一起案例中，一名非工作人员在完成特别劳务合同之后又签署了一份从 2013 年 10 月开始生效的研究金合同，WIPO 为他来日内瓦工作产生的“差旅和超重行李费”批准一次性支付了 5,000 瑞郎。但是，我们发现该研究员在 2011 年 4 月已被征聘到 WIPO 实习，这样在 2013 年 1 月批准一次性支付的当天，该研究员已在日内瓦。此外，5,000 瑞郎的差旅和行李费涉及到他作为实习生被征聘，按照现行实习政策指南，他当时无权提出此项报销要求。

建议 29

WIPO 不妨审查涉及此前同时担任实习生/特别劳务承包商/个人服务承包商的研究员的差旅报销相关政策方针。

173. WIPO 同意审查当时给仲裁与调解中心所有特别劳务合同持有人提供的研究金一揽子方案的条款。

因个人原因取消机票

174. 我们注意到，现行条例与细则对工作人员因个人原因取消机票产生的费用如何处理没有规定。对差旅报销的试检表明，在 ETG 项下审批的 2015 年 4 月的一次旅行中，工作人员因个人原因两次取消机票，并且没有从所涉工作人员那里收回退票费。

175. WIPO 同意有必要在 WIPO 的细则和指令中纳入在此种情况下的惩罚/退票费规定。

建议 30

WIPO 不妨考虑在条例/细则/办公指令中纳入必要的条款，针对因个人原因取消机票的所涉工作人员收取退票费。

176. WIPO 接受了此项建议。

欺诈和推定欺诈案件

177. 对内部监督司司长办公室提供的欺诈/推定欺诈的信息的分析表明，在 2015 年登记了十三起欺诈/推定欺诈新案件，十起已结案。截至 2015 年 12 月 31 日，尚未结案的欺诈或推定欺诈案件有七起。

审查管理层对过去的建议采取的行动

178. WIPO 实施外聘审计建议（财务审计）的状况列于本报告附件三。

管理层披露的信息——核销现金、应收账款和财产损失

179. 管理层通报了本组织依照财务条例 6.4、财务细则 106.8 在 2015 年 12 月 31 日截止的年度期间已登记如下损失：

- 在 2015 年期间核销账款总额 1,308 瑞郎。这涉及自 2014 年起有关商标、工业品外观设计和出版活动的七张未付款发票；
- 在 2015 年期间核销工作人员工资预付款总额 41,980.70 瑞郎。这涉及在 2013 年期间向五名前工作人员支付的金额；
- 全年出现的其他小损失，主要是对应收账款的付款，共计 22,451.79 瑞郎。

印度主计长兼审计长

外聘审计员

沙希·康德·夏尔马

(签字)

2016 年 7 月 4 日

附件一

仲裁与调解中心 2012-2013 两年期至 2016-2017 两年期的成果框架

预期成果：通过仲裁、调解及替代性争议解决服务避免或解决国际和国内的知识产权争议的情况增多					
指标	2012/13 年目标	目标实现情况	2014/15 年目标	目标实现情况	2016/17 年目标
绩效指标：中心通过替代性争议服务和资源为越来越多的争议解决提供支持					
新增争议	20 件新增争议和调解	106	40 件新增争议和调解	18 (2014) 和 29 (2015)	40 件新增争议和调解
调解		30		53 (2014) 和 53 (2015)	
新增查询	4000	4000	4000	3,725 (2014)	4000
网页访问量	300 万	350 万	350 万	160 万 (2014)	150 万
中心标准活动的参与人数	250	408	250	138 (2014)	250
中心外部活动的参与人数	6000	4000	6000	4300 (2014)	6000
绩效指标：中心为替代性争议解决政策的制定和实施做出贡献					
被采纳的方案	新增 1-3 项方案	4 项方案	新增 1-3 项方案	新增 5 项方案	新增 1-3 项方案
预期成果：在通用顶级域名和国家代码顶级域名领域进行有效的知识产权保护					
处理的基于《统一域名争端解决政策》的通用顶级域名案件数	3500	4806	3000	到 2015 年 9 月在 2014/15 期间处理了 3843 件通用顶级域名案件	3000
处理的基于《统一域名争端解决政策》的国家代码顶级域名案件数	350	663	350	到 2015 年 9 月在 2014/15 期间处理了 597 件国家代码顶级域名案件	350
中心对制定和实施域名系统的争议解决政策的贡献	在域名系统中实施 WIPO 政策和程序建议	在授权前合法驳回方面认可 WIPO 中心 ICANN 商标授权后争议解决程序方面认可 WIPO 中心	在域名系统中实施 WIPO 政策和程序建议	继续实施 UDRP, ICANN 授权前争议解决政策, ICANN 商标授权后争议解决程序 (没有新的政策或者建议有待实施)	在域名系统中实施 WIPO 政策和程序建议
根据国际标准援助制定或管理的知识产权保护机制下的通用顶级域管理者数量	6	5	4	2 (2014)	2-4

附件二

风险登记簿中显示的 2013-15 年风险

风险编号	描述	影响对象	可能性	影响	负责机构
07.0027.001	改变与其他替代性争议解决提供者的资源对比对 WIPO 仲裁与调解服务的市场认可造成影响	预期成果 1	3	3	AMC
07.0027.002	由于职业发展前景不确定带来的核心工作人员流失影响案件处理能力及新政策需求的满足	预期成果 1 和 2	3-4	3	AMC
07.0027.003	不充足的 IT 资源降低按照相关条例和细则提供高质量域名案件管理服务的能力	预期成果 1 和 2	3-4	3	其他
07.0027.004	IT 系统故障，特别是服务器和电邮功能故障及数据损失，可降低按照相关条例和细则提供域名案件管理服务的能力	预期成果 1 和 2	3-4	3	其他
07.0027.005	DNS 内部的分化和竞争以及 ICANN 政策制定过程，对集中性规则（包括 UDRP）和中心的首要位置产生压力；DNS 的扩大以及在 DNS 中更多地使用替代性争议解决对中心的案件管理和政策制定作用构成挑战	预期成果 2	3-4	2	AMC
07.0027.006	UDRP 申请量上升，使所需资源超出正常能力范围，从而影响质量和声誉	预期成果 2	3	3	AMC
07.0027.007	URS 使用导致 UDRP 申请减少，降低 WIPO 的 DNS 政策影响和中心在 DNS 替代性争议解决中的地位	预期成果 2	3	2	AMC
07.0027.008	由于 ICANN 行为主体的稀释，授权后机制在原则上代表的政策推进由于商标所有人转向法院而受到削弱	预期成果 2	3	2	AMC

附件三

WIPO 实施外聘审计建议的状况

审计	建议	管理层的答复	备注
财务审计	WIPO 不妨加快和美国税务部门的未决申索的和解进程	<p>美国已确认同意 2013-2014 年申索数据的格式。如此前所商定，我们已经要求注册会计师照此编制：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 针对 2009-2011 税务年的申索（原始发票日期：2012 年 10 月 31 日）\$649,054 • 针对 2011-2012 税务年的申索（原始发票日期：2013 年 11 月 5 日）\$867,115 • 针对 2012-2013 税务年的申索（原始发票日期：2014 年 11 月 17 日）\$1,051,107 <p>此后，我们打算解决 2012 年前的申索（也是按照原来的商定）。</p> <p>美国方面于 2016 年 4 月 13 日表示，他们正在按照我们提供的有关 2014 年更详细的纳税人资料执行向 WIPO 的支付，金额为 77 万 8 千美元。WIPO 的注册会计师正在按美方的要求编制 2009-2013 税务年以及美方有进一步疑问的 2014 年某些申索相关信息。在 2015 年 12 月 21 日收到的电邮里，美方表示此前的申索将得到解决，可以决定终结这一建议。</p>	进行中
财务审计	WIPO 不妨在财务报表附注中公布包括艺术品在内的遗产资产，并采取措施加强安保系统，防止此类资产进一步损失。	<p>我们已经在 2015 年 10 月的联合国会计标准工作队会议上讨论过这一问题。基于从其他联合国组织收到的反馈，我们认为没有其他的组织在财务报表的附注中公开遗产资产的详细情况。</p> <p>我们还就遗产资产问题审查了国际公共部门会计标准委员会（IPSASB）的工作。目前正在开展的一个项目是制定遗产资产会计要求。此后要编拟磋商文件，并有望产生 IPSAS 17 “不动产、厂房和设备（或其他 IPSAS）拟议修订征求意见稿。也可能产生一份建议实践指南。在 2015 年 12 月举行的 IPSASB 会议上介绍了第二份课题文件，在 2016 年 3 月的 IPSASB 会议上应介绍了第三份课题文件。</p> <p>基于上述已完成的工作，我们更愿意等待 IPSASB 遗产资产项目结果出来后再考虑修订我们有关遗产资产的会计和披</p>	进行中

		<p>露政策。</p> <p>加强安保系统：</p> <p>2015 年 12 月 21 日公布了名为《WIPO 财产管理政策》的新办公指令（第 49/2015 号）。根据该政策，房舍和基础设施司负责管理艺术品并落实就艺术品在库房外的放置所做出的决定。</p>	
财务审计	WIPO 不妨考虑在财务审计结束之前编拟计划绩效报告，或遵照 IPSAS 第 24 号，就财务报表中预算与实际数字之间的差异提供解释。	<p>在审计期间共享了为计划绩效报告编拟的资源解释草案。</p> <p>按照外聘审计员的建议，准备把计划绩效报告中的相关信息纳入财务审计（在此种审计结束之前），并遵照 IPSAS 第 24 号，就财务报表中预算与实际数字之间的差异提供适当解释。</p>	已落实
财务审计	国际局不妨考虑加紧努力，以便及时从各知识产权局收到收费。	<p>国际局一直与中华人民共和国国家知识产权局（国知局）就 PCT 收费传送的时间表不断沟通。2015 年中期以来，国知局在转出 PCT 收费上进一步取得明显进展。目前，国知局从收费到期支付的月底之后两个月（或更短时间）内或从申请人那里收到收费两个月后把费用转给国际局。例如，国知局在 2015 年 8 月 21 日把 2015 年 5 月所提交申请并于 2015 年 6 月应缴纳的收费转出；2015 年 12 月 30 日，转出 2015 年 11 月所提交申请应缴收费。2015 年 12 月 30 日转出时间大大提前，正常情况下到 2016 年 1 月或 2 月才需要转出。</p> <p>对于需要把申请人缴纳的收费兑换成瑞郎、美元或欧元用于转给国际局的受理局，一般做法是在从申请人那里收到收费两个月之内把收费转给国际局，这比无需兑换货币的受理局要多一个月。</p> <p>因此，我们认为国知局把收费转至国际局的现有时间安排，即从申请人那里收到收费后两个月内（比无需兑换货币的受理局多出一个月），是正常的，并认为该项建议可以终止。</p> <p>作为其日常活动的一部分，国际局将继续监测各受理局是否及时把收费转给国际局，并在出现延迟时立即联系所涉受理局。</p>	已落实
财务审计	管理层不妨考虑制定实施一项适当的资金与现金管理政策，其中包括借款政策，以改进财务管理。	外聘资金专家在 2014 年年初编写并提交给 WIPO 资金和现金管理政策。几周之后，瑞士主管机构通知本组织将不能再把资金存于该机构，并且必须在 2015 年 12 月取出所有这些资金。这一事态发展要求对投资政策和交易对手风	进行中

		<p>险政策作出重要改变，这两项政策均包含在金库和现金管理策略中。因此，2014 年 9 月向 PBC 提交了文件 WO/PBC/22/19，要求获得有关投资政策修订的指导。PBC 的决定是“要求秘书处在下届会议上提交经投资咨询委员会审查通过的政策修订稿详细提案，进行一次资产和负债管理研究，并就 ASHI 筹资单独提交一份经过投资咨询委员会审议通过的投资政策”。目前正在就修订投资政策和编制单独的 ASHI 投资政策开展工作。投资咨询委员会打算与专家组织召开会议。</p> <p>已经开始寻找司库完成个人订约承办事务，竞争正在进行。</p>	
<p>财务审计</p>	<p>财务部门应审查并更新现有的风险管理框架，在风险登记簿和内部控制缺失或不完整的业务部门建立适当的风险登记簿和内部控制。</p>	<p>在一位专家的协助下，已经审查了所有财务流程图，并参照标准的流程结构和格式进行了修正。此外，明确了所有的内部控制并记录在本组织的企业风险管理（ERM）应用中。该举措在下一步将确保，所有的内部控制和同一应用中正式记录的风险相关联。财务司将继续定期审查并更新各流程及相关控制。</p>	<p>进行中</p>
<p>财务审计</p>	<p>WIPO 不妨确保为融资项目建立单独储备金，并在财务报表单独作出同样反映，以更好地了解与累计盈余/储备金利用率相关的交易。</p>	<p>在 PBC 九月份的会议上，提出了关于建立特别储备金的事项。PBC 在第二十二届会议上：</p> <p>(i) 承认有必要对储备金和周转基金政策开展审查；并且</p> <p>(ii) 要求秘书处考虑成员国的意见和指导以及审计监督机构在这方面的建议，向 PBC 提交一份全面的政策提案，包括净资产目标设定、流动性考量及高于目标水平可用盈余的管理、使用和报告。</p> <p>因此，按照这一决定，在 2015 年将向成员国提交一份处理储备金使用各方面问题的文件。</p> <p>在上次更新后，批准的储备金政策已以办公指令的形式发布。因此，我们要求终止此项已落实的建议。</p>	<p>已落实</p>

管理层对外聘审计员所提建议的答复

建议 1

WIPO 不妨设计一个详细的机制，确保在任何报告年度内的 PCT 国际申请收费收入与基于该年度公布的 PCT 申请件数保持一致。

答 复

WIPO 同意这项建议，并表示实施该项建议需要在其年终程序中纳入对年度内公布的总数更详细的分析。

建议 2

WIPO 不妨建立正式的适用指标与标准，用以衡量每年对不动产、厂房与设备进行重估价的必要性。

答 复

WIPO 接受了该项建议，表示其将建立正式的适用指标与标准，作为确定每年年末是否有必要对土地进行重估价的依据。

建议 3

WIPO 不妨重新评估资产使用寿命，以实现对资产使用寿命的公允列报和合理概算。

答 复

WIPO 接受了该项建议，表示将在 2016 年期间对使用寿命进行分析。

建议 4

WIPO 不妨考虑为无法退回申请人的核销金额制定正式政策。

答 复

WIPO 接受上述建议，并表示目前正在对马德里体系规费和相关缴费程序进行审核，在审核中将考虑建立正式核销政策的必要性。

建议 5

仲裁与调解中心不妨继续强化其机制，为绩效指标确定更切实的目标。

答 复

WIPO 接受了这项建议，并表示仲裁与调解中心在设置目标时对所有潜在影响因素进行密切监测。

建议 6

仲裁与调解中心不妨采取更积极主动的做法，通过更具吸引力和成本效益的工作，使 WIPO 的替代性争议解决服务成为用户的首选系统。这些工作包括通过宣传突出其优势，定期实施调查获取客户对其服务的反馈，以及集中分析客户提供的建议/反馈。

答 复

WIPO 表示，在其风险登记簿中已识别到该活动领域中存在的竞争构成的挑战。WIPO 同意有必要全面提升仲裁与调解中心服务。为此，WIPO 表示仲裁与调解中心将对其可用资源实施最佳利用。

建议 7

仲裁与调解中心不妨考虑构建一个更透明、宣传更广泛的政策，规定将中立人纳入 WIPO 名单的流程与标准。

答 复

WIPO 同意有必要分享有关仲裁与调解中心专家选用流程的更多信息。

建议 8

仲裁与调解中心不妨评估当前的和解率与市场水平是否可比，并寻求是否有可能确定一个基准对其在这方面的绩效进行评估。

答 复

WIPO 表示将继续监测 WIPO 所处理争议案件之和解，并更广泛地评估市场可用信息。

建议 9

仲裁与调解中心不妨强化其监测机制，减少向客户提供统一域名争议处理服务所需的时间。

答 复

WIPO 同意该项建议，并指出对于不断出现的各种特殊域名做法和案件情形，《统一域名争议解决办法》下的一刀切策略是不可行的。

建议 10

仲裁与调解中心不妨考虑制定一个长期信息技术投资计划，包括人力资源方面。

答 复

WIPO 接受了该项建议，并表示 PCT 信息安保科正在就人事与非人事资源方面解决仲裁与调解中心的信息技术需求问题。

建议 11

仲裁与调解中心不妨进行技能差距分析，并根据分析结果实施培训。

答 复

WIPO 同意该项建议。

建议 12

仲裁与调解中心不妨强化对未结项目与财务司的对账制度。

答 复

WIPO 注意到了该项建议。

建议 13

仲裁与调解中心不妨对确定费用时行使必要裁量权所考虑到的所有重要因素予以记录。

答 复

WIPO 同意，在行使必要裁量权时，应对具体因素予以记录。

建议 14

WIPO 不妨审核其关于仲裁与调解中心收款的一般付款政策。

答 复

WIPO 表示目前正在审核其一般付款政策，这也为审核仲裁与调解中心收款状态提供了机会。

建议 15

仲裁与调解中心不妨确保风险登记簿中标明重要细节，如风险负责人、时间线、风险缓解策略的行动负责人。

答 复

WIPO 表示，在可行范围内，仲裁与调解中心将在对风险登记簿的本次审核过程中和计划规划与财务司着手处理该项建议。

建议 16

仲裁与调解中心不妨继续改进规程和程序，避免并处理投诉，以优化客户服务。

答 复

WIPO 表示，仲裁与调解中心将继续改进这些程序。

建议 17

仲裁与调解中心不妨结合业务影响分析，制定业务连续性计划，说明在关键流程之一发生故障情况下的替代性安排和后备方案。

答 复

WIPO 表示，它正在积极促进各组织部门拟定业务连续性计划，包括仲裁与调解中心。他们确认，WIPO 会制定连续性计划的模板，在 2016 年 7 月提供给每个计划管理人。

建议 18

WIPO 不妨实施《工作人员条例与细则》中规定的相关内容，即仅在出票后才接受旅行日期/目的地变更申请，并且如果此种变更并非 WIPO 所要求，由此产生的任何费用差别可由工作人员承担。

答 复

WIPO 接受此项建议。

建议 19

WIPO 不妨尽早采取措施解决在线预订中的技术问题，在过渡时期可通过适当的合同修订协商“代理商协助”预订的最低交易费。

答 复

WIPO 表示，它会继续努力找到解决方案，并同意通过适当修订把过渡费率纳入合同。

建议 20

WIPO 不妨探索在处理离职回国旅行报销时把控制触发设置在 e-Works 系统中的可能性，这样回籍假后继续工作六个月的规定可自动得到遵守。

答 复

WIPO 表示，人力资源管理部 and 行政企业资源规划系统将和采购与差旅司密切协作，找出一体化的解决方案，支持在 Peoplesoft HR 和 E-work 替代系统之间的人力资源相关控制触发。

建议 21

WIPO 不妨继续采取有效措施，实施规定的 e-TA 提交时间表，以便落实相关细则，通过及时购票节省成本。

答 复

WIPO 表示，将采取措施向工作人员强调回籍假 e-TA 提交的时间要求。WIPO 将审查这些时限如何能得到更好地落实，仅为例外情况酌留余地。

建议 22

WIPO 不妨确保接受教育补助金旅行报销申请，须符合最低停留时间要求的规定。

答 复

WIPO 表示，人力资源管理部 and 行政企业资源规划系统将和采购与差旅司密切协作，找出一体化的解决方案，支持在 Peoplesoft HR 和 E-work 替代系统之间包括最低停留时间要求在內的人力资源相关控制触发。

建议 23

WIPO 不妨执行《工作人员条例与细则》的规定，考虑从工作人员薪酬中扣除预支旅费，从而减少工作人员提交差旅费报销申请的延迟情况。

答 复

WIPO 表示将调查当前或未来系统的配置，提高延迟提交差旅费报销申请的提醒等级，并指出在向违约工作人员发出第三次提醒后，WIPO 将采取行动阻止预支旅费或从工作人员薪酬中扣减已预支旅费。WIPO 建议修改《办公指令》的措辞，允许财务司不向旅程结束后三个日历周内未提交差旅费报销申请的工作人员预支未来差旅费。

建议 24

WIPO 不妨执行《工作人员条例与细则》下有关新雇用或离职回国工作人员/研究员差旅费报销请求的规定，特别是有关单程旅费的规定。

答 复

WIPO 表示将严格执行单程旅费原则，并终止在往返机票比应报销旅费便宜的情况下提供往返机票的做法。

建议 25

WIPO 不妨审查其为乘飞机夜航的工作人员支付 50% 的每日生活津贴的旅行政策。

答 复

WIPO 同意进一步考虑此项建议。

建议 26

WIPO 不妨考虑就旅行舱位等级的变动例外发布明确的指令。在修正指令之前，WIPO 不妨考虑执行现行规定。

答 复

WIPO 表示，他们将在法律顾问的协助下，审查是否有必要明确现有办公指令中所指的旅行舱位升级的可能性和权限。如果确有必要，办公指令会得到相应修正。

建议 27

WIPO 不妨审查其允许工作人员在出票前选择承运公司并把票额 10%的差额作为津贴转给出行人员的做法。

答 复

WIPO 同意，严格执行办公指令在原则上是理想的。它会审查是否需要修正规定或者如何能落实离线预订的规定。

建议 28

WIPO 不妨考虑针对第三方差旅人员在活动结束后旅行报销截止发布适当的指令。

答 复

WIPO 同意在今后的 e-works 替代系统中考虑各种 IT 选择，以实施非工作人员差旅核准正式截止程序。WIPO 还表示，在等待今后系统开发出来之前，他们会使用现有系统中的可用功能来注明非工作人员的旅行何时结束。

建议 29

WIPO 不妨审查涉及此前同时担任实习生/特别劳务承包商/个人服务承包商的研究员的差旅报销相关政策方针。

答 复

WIPO 同意审查给仲裁与调解中心所涉合同持有人提供的研究金一揽子方案的条款。

建议 30

WIPO 不妨考虑在条例/细则/办公指令中纳入必要的条款，针对因个人原因取消机票的所涉工作人员收取退票费。

答 复

WIPO 接受了此项建议。

2015 年内部控制说明

职责范围

我作为世界知识产权组织（WIPO）的总干事，根据赋予我的责任，尤其是按照《财务条例与细则》条例 5.8(d) 的规定，担负着维持内部财务控制系统的责任，以确保：

- (i) 本组织一切资金和其他财政资源的接收、保管和处置合乎规则；
- (ii) 债务和支出与大会批准的批款或其他财务规定相符，或与各信托基金的用途和规则相符；
- (iii) 有成效、有效率和节约地使用本组织的资源。

内部控制系统的宗旨

建立内部控制系统是为了降低和管理导致本组织的目的、目标和相关政策无法实现的风险，而不是根除这类风险。因此，对产生的效果只能提供合理的而不是绝对的保证。内部控制是一个持续进行的过程，目的是识别重大风险，评估这些风险的性质和程度，并加以有效、高效和节约的管理。

内部控制是一个过程，由管理机构、总干事、高级管理层和其他人员实施，目的是为实现以下内部控制目标提供适当的保障：

- 资产运作和保障的有成效、有效率，
- 财务报告的可靠性，以及
- 遵守适用的规则和规定。

因此，从业务层面上看，WIPO 的内部控制系统不完全是一项在特定时间点履行的政策或程序。而是通过内部控制的过程，内部控制系统在本组织各级持续不断地发挥作用，以确保实现以上目标。

我本次关于上述 WIPO 内部控制过程的说明适用于截至 2015 年 12 月 31 日的年度，一直到本组织 2015 年财务报表得到批准之日为止。

风险管理和控制框架

风险管理已经完全纳入两年期和年度工作规划，并且本组织的风险和内部控制管理框架已完全嵌入其规制架构。引入了一个电子工具全面连贯地记录计划和组织风险。在过去一年中，通过开发提供实时风险和风险响应数据的风险管理仪表盘，报告得到了明显改进。如果产生了新的记录或者到期日即将来临，自动电邮会提示风险和行动负责人。在计划和预算中清晰地识别并阐明了每项计划的风险，并且就关键计划风险和组织风险向由我担任主席的 WIPO 风险管理小组定期报告。

风险管理小组的目的是在 WIPO 内促进负责和有效的财务及风险管理文化，并批准其风险管理战略。它审查并监测 WIPO 的财务状况以及实现本组织预期成果的重要风险。尽管本组织在实现战略目标及预期成果的过程中努力把风险最小化，但任何组织要运行都需要承担一定程度的风险。这一程度界定了本组织的风险偏好，代表着 WIPO 愿意积极管理其风险的参照基准。风险管理小组提出适当的组织风险偏好供成员国审查。

2015 年成员国大会批准了新的投资政策，对 WIPO 的投资策略进行了修订。在引入该项新政策后，投资咨询委员会（ACI）的成员结构略有变化，目前由我担任委员会主席。委员会将继续监测 WIPO 的投资，确保其符合政策。WIPO 在 2015 年全年保持了稳健的现金状况。

合同审查委员会和负责采购的高级别官员继续审查有关采购案并对采取适当的采购行动向我提出建议。

成效审查

我对内部控制系统成效的审查主要基于以下信息来源：

- 我的高级管理人员，尤其是副总干事和助理总干事发挥了重要作用，并就预期成果、绩效、各司的活动和支配的资源接受问责。主要的信息渠道是高级管理团队定期召开的会议；
- 这一保障也来自于 WIPO 的主要官员签署的“管理当局声明书”。这些声明书承认了他们在各计划中建立和维持运作良好的系统和内部控制机制方面的责任，这些系统和机制旨在暴露和/或发现欺诈和重大错误；
- 首席道德操守官向本组织及其工作人员就道德操守和行为标准提供保密的建议和咨询，提高对道德操守的认识，促进雇员负责任地处理对不道德行为（包括利益冲突）的指控；
- 内部监督司（监督司）的内部审计报告、评价和建议也是我工作的基础，该司也把各种报告提供给独立咨询监督委员会（咨监委）。其中包括有关本组织内部控制系统及相关监督职能恰当性和成效的独立客观信息；
- 咨监委监督审计绩效，方法是监督管理层及时、有效和适当地对审计建议作出反应并加以落实。通过此种监督，咨监委向成员国说明审计建议和意见的意义，并酌情强调具体事项。最后，咨监委定期向成员国报告其工作，并每年向计划和预算委员会（PBC）和大会报告；
- 联合国系统的联检组；
- 外聘审计员，其评论提交给 PBC 和成员国大会；以及
- 领导机构的意见。

结 论

有效的内部控制无论设计得有多么完美，仍然有其内在的局限性，包括可能被规避，所以只能提供适当的保证。此外，由于条件的变化，内部控制的成效也可能随着时间的推移而发生变化。

作为总干事，我确保“顶层基调”传达了清晰的信息，即严格的内部控制对于本组织至关重要，我致力于处理在本年度内发现的内部控制方面的任何弱点，并确保内部控制系统得到不断完善。

有鉴于此，并在我掌握的所有情况和信息的基础上，可以做出以下结论：对于截至 2015 年 12 月 31 日的年度，本组织没有任何可能阻碍外聘审计员对财务报表形成无保留意见的严重弱点，也没有出现需要在本文中指出的严重问题。



总干事
弗朗西斯·高锐

[文件完]